

UNIVERZITA KARLOVA

FILOZOFICKÁ FAKULTA

Katedra pedagogiky

Diplomová práce

Bc. Pavla Fraňková

Etické aspekty sociálně-pedagogické práce

Ethical aspects of social pedagogical work

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala Doc. PhDr. Jitce Lorenzové, Ph.D. za odborné vedení, podnětné a cenné rady a čas při vedení mé diplomové práce. Dále chci poděkovat všem pomáhajícím pracovníkům, kteří byli součástí výzkumů, a v neposlední řadě své rodině za podporu po celou dobu studia.

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že jsem svou diplomovou práci, Etické aspekty sociálně-pedagogické práce, vypracovala samostatně, že jsem řádně citovala všechny použité prameny a literaturu a že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze, dne

.....

Pavla Fraňková

ABSTRAKT

Diplomová práce se zaměřuje na etické aspekty sociálně-pedagogické práce pracovníků v pomáhajících profesích a je teoreticko-empirického charakteru. Cílem diplomové práce je prozkoumání etického rozměru sociálně-pedagogické práce a zjištění toho, jaké nástroje využívají pomáhající profesionálové při rozhodování a zvládání etických dilemat s ohledem na etické kodexy a principy.

Teoretická část se zabývá v jednotlivých kapitolách tématem sociálně-pedagogické práce, profesní etiky a blíže se věnuje také roli pracovníka v pomáhajících profesích a jeho vztahu ke klientovi. Na základě analýz etických kodexů pak dále zkoumá profesní hodnoty a v závěrečných kapitolách přehledové části se diplomová práce zaměřuje na eticky problematické okruhy a s nimi spojená etická dilemata, s nimiž se pracovníci v pomáhajících profesích setkávají.

Empirická část nabízí na základě analýzy polostrukturovaných rozhovorů s pracovníky rozšíření teoretického poznání etických aspektů sociálně-pedagogické práce o dimenzi prožívání samotných pracovníků v pomáhajících profesích a představuje jejich strategie při řešení a zpracování eticky dilematických situací.

Mezi hlavní zjištění výzkumu patří, že sociálně-pedagogičtí pracovníci vnímají etický aspekt jako stěžejní pilíř ve své profesi a zároveň ve spojitosti s etickou stránkou zmiňují nutnost určitého osobnostního nastavení, které je pro výkon pomáhajícího povolání nezbytné. Zároveň se ukázalo, že sociálně-pedagogičtí pracovníci ve své praxi nevyužívají etických kodexů pro jejich obecnost, avšak uvítali by konkrétnější metodický materiál, o nějž by se mohli opřít zejména při řešení eticky dilematických situací. Na základě analýzy dat byly vytvořeny hypotézy a doporučení pro další zkoumání.

KLÍČOVÁ SLOVA

etika, etický kodex, sociálně-pedagogická práce, etické dilema, hodnoty v pomáhajících profesích

ABSTRACT

The diploma thesis focuses on ethical aspects of social-pedagogical work of workers in helping professions and has theoretical-empirical character. The aim of the thesis is to explore the ethical dimension of socio-pedagogical work and to find out which tools are used by helping professionals in decision making and in coping with ethical dilemmas considering ethical codes and principles.

The theoretical part deals in individual chapters with the topic of socio-pedagogical work, professional ethics and also describes the role of the worker in helping professions and his relationship with the client. The professional values are examined based on analyses of codes of ethics and in the final chapters of the theoretical part the diploma thesis focuses on ethically problematic areas and related ethical dilemmas encountered by workers in helping professions.

The empirical part offers by analysing the semi-structured interviews with workers an extension of the theoretical knowledge of the ethical aspects of social-pedagogical work on the dimension of the experience of the workers in the helping professions themselves and presents their strategies in solving and processing ethically dilemmatic situations.

The main findings of the research are that social-pedagogical workers perceive the ethical aspect as a key pillar in their profession and at the same time mention the necessity of a certain personality setting that is necessary for the performance of the helping profession. At the same time, it has been shown that social-pedagogical workers do not use ethical codes for their generality in their practice, but would welcome more specific methodological material on which they could rely in particular while dealing with ethically dilemma situations. Based on data analysis were developed hypotheses and recommendations for further investigation.

KEY WORDS

Ethic, ethical code, socio-pedagogical work, ethical dilemma, values in helping professions

Obsah

ÚVOD	8
Dosavadní poznání	9
TEORETICKÁ ČÁST	11
1. SOCIÁLNĚ-PEDAGOGICKÁ PRÁCE A POMÁHAJÍCÍ PRACOVNÍK	11
1.1 Současné pojetí sociální pedagogiky	11
1.2 Charakteristika sociálně-pedagogické práce	12
1.3 Pomáhající profese	15
1.4 Osobnost pomáhajícího pracovníka a vztah ke klientovi	16
1.5 Přístupy a způsoby práce v pomáhajících profesích	18
2. ETICKÝ ROZMĚR SOCIÁLNĚ-PEDAGOGICKÉ PRÁCE	21
2.1 Profesní etika v pomáhajících profesích	21
2.2 Etický kodex v pomáhajících profesích	22
2.3 Etické roviny v pomáhajících profesích	24
2.4 Etické principy v sociálně-pedagogické práci	25
3. ETICKÉ PROBLÉMY A ETICKÁ DILEMATA	29
3.1 Vznik etických dilemat a problémů	30
3.2 Rozdělení etických dilemat	31
3.3 Zvládání a řešení etických dilemat a problémů	35
EMPIRICKÁ ČÁST	38
4. METODOLOGIE VÝZKUMU	38
4.1 Výzkumný problém a cíl	39
4.2 Hlavní a dílčí výzkumné otázky	39
4.3 Volba výzkumného vzorku	40
4.4 Popis výzkumné metody	41
4.5 Průběh výzkumu	42
4.6 Způsob organizace a analýzy dat	43
4.7 Validita a reliabilita výzkumu	45
4.8 Etika výzkumu	46

5. INTERPRETACE VÝSLEDKŮ VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ.....	47
5.1 Pojetí role sociálně-pedagogického pracovníka	47
5.2 Význam etického kodexu.....	50
5.3 Existence etických dilemat	52
5.3.1. Zadání a cíl zakázky	52
5.3.2 Poskytování služby	53
5.3.3 Vztah pracovníka a klienta	55
5.3.4 Osobnost pracovníka.....	57
5.4 Řešení a zvládání etických dilemat	58
5.5 Vnímání etiky v sociálně-pedagogické práci	62
5.6 Shrnutí výzkumu	64
6. DISKUZE.....	68
ZÁVĚR	71
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ.....	73
SEZNAM TABULEK	79
PŘÍLOHY.....	80
Příloha č. 1 - Etický kodex společnosti sociálních pracovníků České republiky	81
Příloha č. 2 - Kostra rozhovoru	85
Příloha č. 3 – Přepis rozhovoru.....	86
Příloha č. 4 - Informovaný souhlas	90

ÚVOD

Pro svou diplomovou práci jsem zvolila téma zaměřující se na etické aspekty sociálně-pedagogické práce. Prvotním impulsem pro výběr právě tohoto námětu byla má vlastní profesní zkušenost na pozici kontaktní pracovníce v nízkoprahovém klubu a posléze terénní sociální pracovníce s dětmi a mládeží.

Při své práci jsem se opakovaně setkávala se situacemi, jež jsem osobně vnímala z etického hlediska jako konfliktní a mnohdy pociťovala rozpor mezi tím, co považuji za vhodnou variantu řešení já v roli sociálně-pedagogického pracovníka a tím, co bylo označováno jako vhodné řešení zřizovatelem naší služby či dalšími aktéry. Jakožto začínající pomáhající pracovník jsem se při rozhodování, kterou variantu zvolit, často obracela pro pomoc do psaných etických i metodických materiálů či odborné literatury. Tyto texty mi sice většinou nabídly průvodní vhled do problematiky etických dilemat, avšak nenabízely již hlubší porozumění tomu, jak tyto situace řešit či s nimi vůbec zacházet, a pouze velmi zřídka se mi v nich podařilo nalézt uspokojivou odpověď. Postupem času a s přibývajícím zkušenostmi jsem se o etiku v sociálně-pedagogické práci začala zajímat ještě více, neboť se ukázalo, že hledání vhodného řešení v situacích, v nichž se jich nabízí hned několik, přičemž volba mezi nimi není zřejmá, je každodenní součástí mé práce. Domnívám se proto, že právě etika by měla být považována za středobod práce s lidmi v pomáhajících profesích a jako taková by si zasloužila větší pozornosti a její jednotlivé aspekty dalšího zkoumání, přičemž doufám, že k tomu může přispět i tato diplomová práce.

Cílem mé práce je zjištění, jak vnímají etický aspekt ve své profesi samotní sociálně-pedagogičtí pracovníci, s jakými konkrétními dilematy se při výkonu své profesní činnosti setkávají, jaké nástroje volí při jejich řešení a co jim pomáhá se s eticky dilematickými situacemi vyrovnat.

Diplomová práce je teoreticko-empirického charakteru. Teoretickou část jsem rozdělila do tří kapitol. V první z nich definuji pojetí sociálně-pedagogické práce, pomáhající profese a různé role pomáhajícího pracovníka, abych tak vytvořila teoretický odborný rámec pro následný výzkum. Druhá kapitola se soustředí na etickou stránku sociálně-pedagogické práce a seznamuje také se základními oborovými kodexy. Závěrečná kapitola teoretické části předkládá etická dilemata a možnosti jejich řešení tak, jak jsou popisována v odborné literatuře.

V empirické části představuji výzkumné šetření kvalitativního charakteru, jež jsem realizovala s osmi informanty vykonávajícími sociálně-pedagogickou činnost v rámci svých profesí. Ve čtvrté kapitole se soustředím na vykreslení metodologie výzkumu. Následuje interpretační část, v níž jsou zodpovězeny výzkumné otázky a navrženy hypotézy. Na závěr je připojena kapitola věnující se diskuzi zjištěných výsledků.

Dosavadní poznání

Většina dosavadního výzkumu v rámci závěrečných prací u nás se soustředila především na zjištění, s jakými dilematickými situacemi se potýkají sociální pracovníci ve státní správě, ať již na pozici kurátorů či pracovníků OSPOD (Ferdová, 2010; Plačková, 2016; Volák, 2017; Zelinková, 2016), u nichž se dá předpokládat, že by hlavní konflikt mohl vycházet z pojetí jejich role – na jedné straně byrokratické, na straně druhé angažované. Pozornost však již nebyla věnována dalším profesím a etice v pomáhajících profesích jako takové. Při volbě výzkumného vzorku jsem se proto rozhodla nesoustředit pouze na jednu určitou skupinu, nýbrž jsem se snažila oslovit informanty napříč sociální sférou, jak ty působící ve státní správě, tak i ty v neziskových organizacích. Zároveň jsem se snažila zjistit nejen s jakými dilematy se setkávají, ale i to, jak vnímají etický aspekt ve své práci jako takový a do jaké míry se opírají ve své práci o etické kodexy a psané normy.

V českém prostředí lze v odborné literatuře najít i celé publikace zaobírající se etikou v pomáhajících profesích (Jankovský, 2018; Janotová, 2005), případně se kapitoly věnované etice objevují v různých kompilacích (Matoušek, 2008; Vágnerová, 2014; Úlehla, 2007), avšak v obou případech se v nich autoři zaměřují především na obecné etické principy a problémy bez přesahu vně a nerozšiřují tak poznání o pohled konkrétních pracovníků.

Pozornost je tématu etiky v sociálně-pedagogické práci a pomáhajících profesích věnovaná také v zahraničí (Henriksen a Vetlesen, 2000; Guggenbühl-Craig, 2007), nicméně i tam se jednotliví autoři soustředí především na filozofický rozměr etických aspektů a konkrétním případům se věnují jen velmi okrajově (např. jediná modelová situace v Guggenbühl-Craig, 2007, s. 206). Zahraniční výzkumy v této oblasti z posledních se již obracejí do praxe mnohem častěji. Zaobírají se etikou v sociální práci jako takovou, přičemž bych za všechny ráda zmínila výzkum Banksové (2016), která staví do protikladu teoretického pojetí etiky každodenní etickou práci

postavenou na snaze pracovníků rozeznat etický rámec každé situace a ospravedlnit své jednání, přičemž zmiňuje také širokou škálu případů z praxe. Další výzkumníci se pak soustředí především na etická dilemata a jejich řešení, která se mohou opírat například o hierarchizaci etických principů (Harrington, 2008), teoretické etické přístupy, přičemž nejrelevantnější je založený na společné morálce (Horner a Kelly, 2008), či o osvojení etických nástrojů, jež mnohým pracovníkům chybí (Conrad a Joseph, 2010).

Stále častěji se pozornost zahraničních autorů ve výzkumech obrací také na etickou stránku v sociální práci, potažmo v pomáhajících profesích, jako takovou, ať již vztaženou k obecným etickým teoriím (Osmondo a Landau, 2006), profesním etickým kodexům (Moorhead a Johnson, 2010) nebo platným standardům a principům (Weinberg a Campbell, 2014). Výsledky těchto studií pak ukazují potřebu revize stávajícího teoretického rámce a etických principů v pomáhajících profesích, neboť v současnosti mnohdy neodpovídají či zcela nevystihují skutečné praktické poznání. Ve své diplomové práci se proto soustředím také právě na etické aspekty v sociálně-pedagogické práci tak, jak je ve své profesi vnímají pomáhající pracovníci u nás v souvislosti s jejich každodenní činností a existujícími psanými normami.

TEORETICKÁ ČÁST

Teoretická část diplomové práce je rozdělena do tří hlavních kapitol, které se postupně soustředí na definování základních pojmů (sociálně-pedagogická práce, pomáhající profese) a témat (etika v pomáhajících profesích, etická dilemata), čímž utváří odborný teoretický rámec a východiska pro část empirickou.

1. SOCIÁLNĚ-PEDAGOGICKÁ PRÁCE A POMÁHAJÍCÍ PRACOVNÍK

V úvodní kapitole teoretické části vymezím sociálně-pedagogickou práci a pomáhající profese, přičemž se budu soustředit především na ty rysy, které považuji za důležité při diskuzi o etickém aspektu sociálně-pedagogické práce a řešení etických dilemat.

1.1 Současné pojetí sociální pedagogiky

V dnešní době je u nás sociální pedagogika nejčastěji vymezena jako speciální vědní disciplína vyznačující se transdisciplinárností, která se zaměřuje na život člověka, zabývá se rozбором životních situací a snaží se docílit změn v sociálním prostředí vedoucích k optimálnímu rozvoji osobnosti a snižujících rozpor mezi jedincem a společností (Kraus a kol., 2001, s. 12). Stále se však můžeme setkat i s množstvím dalších přístupů, jež vidí cíle sociální pedagogiky v různých oblastech. Bakošová představuje čtyři současná pojetí sociální pedagogiky, jimiž jsou:

- pedagogika prostředí, jejímž cílem je objasňovat vztahy výchovy a prostředí; zaměřuje se na zkoumání přirozeného a lokálního prostředí, vliv vrstevnických skupin a mimoškolní výchovu;
- pedagogika zkoumající otázky výchovy člověka cílící na výchovu a právo na výchovu pro všechny, snaží se o nalezení konkrétních postupů převýchovy a resocializaci vyloučených jedinců;
- pedagogika chápající výchovu jako pomoc všem věkovým kategoriím, jedná se o koncept určité životní pomoci vyznačující se solidaritou a podporou;

- pedagogika zabývající se odchylkami sociálního chování (Bakošová, 2008, s. 20-21).

V literatuře najdeme nespočet charakteristik sociální pedagogiky, které vycházejí z výše uvedených oblastí, z nichž část nyní představím blíže. Kraus (2001, s. 12) se klaní k širšímu pojetí sociální pedagogiky, jež se „*zaměřuje nejen na problémy patologického charakteru, marginálních skupin, částí populace ohrožených ve svém rozvoji a potenciálně deviantně jednajících, ale především na celou populaci ve smyslu vytváření souladu mezi potřebami jedince a společnosti, na utváření optimálního způsobu života v dané společnosti.*“. Podle Koláře (2003, s. 9) analyzuje sociální pedagogika faktory přispívající k záměrnému působení na jedince s cílem přiblížit ho ideální představě osobnosti dané společnosti. Klíma (1993, s. 39) vidí sociální pedagogiku jako obor soustředící se na pomoc při utváření optimálního životního stylu jedince a řešení konfliktních interakcí mezi jedincem a společností prostřednictvím výchovy, organizace prostředí a řízení různých činností. V Pedagogickém slovníku pak můžeme nalézt užší vymezení sociální pedagogiky, které do předmětu zájmu staví okruh problémů „*spjatých s výchovným působením na rizikové a sociálně znevýhodněné skupiny mládeže a dospělých*“ (Průchová, Walterová a Mareš, 2003, s. 217-218). Oproti tomu Hradečná (1998, s. 7) chápe sociální pedagogiku jako hraniční disciplínu zabývající se makrosociálními (celkový hodnotový, politický a kulturní stav společnosti) i mikrosociálními (vliv nejbližšího prostředí na člověka) hledisky výchovy. Hartl (1993, s. 143) pak akcentuje především zaměření na význam prostředí ve výchově a organizaci příznivého výchovného prostředí.

Jak je z uvedeného výčtu zřejmé sociální pedagogika může být chápána v širším i užším pojetí, přičemž ve své diplomové práci budu vycházet z koncepce Krause (2008), který vidí její cíl v pomoci jakémukoliv jedinci zvládat každodenní život tak, aby jeho individuální potřeby a zájmy byly v souladu s nároky společnosti.

1.2 Charakteristika sociálně-pedagogické práce

Z předešlé podkapitoly vyplývají dvě základní funkce sociální pedagogiky, jimiž je prevence skrze sociálně-pedagogické zásahy napomáhající k neutralizaci ohrožujících vlivů a kompenzace, k níž dochází vyrovnáváním nedostatků v potřebách jedince způsobených negativními vlivy prostředí (Kraus, 2008, s. 46). K naplnění těchto funkcí využívají pracovníci při sociálně-pedagogické činnosti systém kontroly a

pomoci. Dále budu v této podkapitole vycházet především z Úlehly (2007), jenž aplikoval systemický terapeutický přístup do širšího kontextu sociální praxe.

V případě profesionální kontroly se jedná o starost o druhého, která vzniká na základě domněnky pracovníka, že klient právě toto potřebuje, aniž by to byla jeho výslovná objednávka. Kontrola je tak postavena na zájmech někoho jiného než toho, o kterého se je staráno, a pracovník jedná na základě svého uvážení. Výhodami kontroly je především rychlost, jednoznačnost a bezpečí pracovníka, je proto vhodné ji užít v případech ohrožující tísně, agresivních klientů či jedinců, kteří potřebují direktivní vedení k tomu, aby se zorientovali ve svém problému. Negativem pojmím se s uplatňováním kontroly je pak pouze dočasná změna v chování a osobnosti klienta. Pomoc je oproti tomu předem dojednaný způsob práce na základě klientova přání, pracovníkovy nabídky a následné volby ze strany klienta a je založena na spolupráci rovnocenných partnerů. Její dojednání je však většinou velmi dlouhé a vložená energie a očekávání mohou při neúspěchu častěji vést ke zklamání. Na druhou stranu však dochází k trvalejší změně osobnosti klienta a budování autentičtějšího vztahu mezi ním a pracovníkem. Nemůžeme však říci, že jeden z uvedených přístupů je lepší než ten druhý. Pomoc i kontrola mají v sociálně-pedagogické praxi své místo, je však nesmírně důležité, aby mezi nimi dokázal pracovník rozlišovat a zároveň byl v danou chvíli schopen rozhodnout, který z přístupů zvolit, neboť nelze pomáhat kontrolou (Úlehla, 2007, s. 20-23).

Pomoc a kontrolu je možné naplnit osmi profesionálními způsoby práce, jež by měly být vždy výsledkem volby mezi alternativami a jejichž užitečnost by měla být posuzována klientem, k čemuž by měl být pracovník schopen vytvořit vhodné podmínky. Výběr vhodného způsobu práce se poté odvíjí od prostoru, který pracovník při spolurozhodování, o tom, co budou společně dělat, klientovi poskytne (Úlehla, 2007, s. 32).

způsob práce		pracovník	klient	moc
kontrola	opatrování	dělá za klienta	snáší péči	pracovník rozhoduje, co bude
	dozor	nenechá to jen na klientovi	podrobuje se prosazování norem	
	přesvědčování	potřebuje klienta motivovat	zpochybňuje pracovníkovu odbornost	
	vyjasňování	chce dát co nejvíce šancí	orientuje se v pravidlech situace	
pomoc	doprovázení	pomáhá přijetím,	žádá o pomoc nést svůj život	

		podporou a stabilitou		pracovník spolurozhoduje, co bude
	vzdělávání	má připraveny vědomosti	chce rozšířit své možnosti	
	poradenství	spoluvytváří rady	žádá pomoc k využití svých možností	
	terapie	otevívá nové možnosti porozumění	chce pomoc s ukončením trápení	

Tabulka č. 1 *Profesionální způsoby práce* (podle Úlehla, 2007, s. 33-37, zpracování vlastní)

V případě opatrování na sebe pracovník přebírá odpovědnost za klientovy záležitosti, protože nevěří, že by se o sebe klient dokázal postarat sám, typický je tento způsob práce například u pracovníků v domovech pro seniory či ve zdravotnictví. Při vykonávání dozoru pomáhající profesionál stanovuje určitá pravidla, a poté dohlíží na jejich dodržování, neboť nevěří v klientovi schopnosti, ale vidí možnost změny. S dozorem se nejčastěji setkáváme ve střediscích výchovné péče. Dalšími možnostmi kontroly jsou přesvědčování, kdy se pracovník snaží na klienta působit s cílem zvýšení motivace, a vyjasňování, během nějž pracovník buduje a otevírá prostor pro vyslovení svého přání či objednávky (Úlehla, 2007, s. 33-35).

Pokud se pracovník rozhodne nabídnout klientovi pomoc, může tak učinit formou doprovázení. To je vhodné v situaci, kdy klient přichází s něčím, co nelze změnit. Pracovník mu v takovém případě nabízí přijetí, podporu a své schopnosti a dovednosti k zvládnání těžkostí a vede klienta ke stabilitě. Dalším způsobem pomoci je vzdělávání, jež je reakcí na klientovo výslovné přání doplnění mezer ve svých znalostech a vědomostech, případně ověření a utvrzení toho, co se domnívá. Pomoc může být poskytnuta také poradenstvím, které představuje spolupráci pracovníka a klienta na odstranění překážek, jež mu brání v dosažení svých cílů, či formou terapie. O tu se jedná v případě, když se chce klient zbavit své bolesti či zmenšit trápení, přičemž má představu, že by to bylo reálné. S pracovníkem poté společně vymýšlejí postupy a možnosti, jak toho dosáhnout (Úlehla, 2007, s. 46).

Bylo by mylné se na základě výše uvedených způsobů práce domnívat, že pracovník volí jen jeden z nich, každý rozhovor v rámci sociálně-pedagogické činnosti je souborem několika z nich, přičemž jejich forma by měla vždy vznikat na základě spolupráce pracovníka s klientem.

1.3 Pomáhající profese

V úvodních dvou podkapitolách jsem přiblížila sociální pedagogiku i práci v rámci ní, nyní se podívám na to, v jakých odvětvích se uplatňuje a zaměřím se zejména na pomáhající profese. Pojem pomáhající profese je velmi široký a zahrnuje velké množství profesí, pro potřeby diplomové práce je tedy žádoucí tento pojem vymezit.

Pod označením pomáhající profese rozumíme souhrnně veškeré profese zaměřené, jak již z názvu vyplývá, na pomoc druhým lidem. V Psychologického slovníku lze nalézt definici *helping professions*, které jsou definovány jako „*souhrnný název pro veškeré profese, jejichž teorie, výzkum a praxe se zaměřují na pomoc druhým, identifikaci a řešení jejich problémů a na získávání nových poznatků o člověku a jeho podmínkách k životu, tak aby pomoc mohla být účinnější; patří sem lékaři, zvl. psychiatři, psychologové, sociální pracovníci, speciální pedagogové; šířeji i fyzioterapeuti, balneologičtí pracovníci apod.*“ (Hartl a Hartlová, 2000, s. 185). Guggenbühl-Craig (2007, s. 7) píše, že i většina dalších povolání slouží k prospěchu lidí, činnost pomáhajících pracovníků však oproti ostatním zahrnuje „*speciální přímé výkony pomoci, určené především lidem nešťastným, nemocným nebo těm, kteří ztratili orientaci.*“ Michalík (2011, s. 14) pak ve své definici akcentuje ještě zaměření na řešení potřeb druhého člověka a poskytování podpory, přičemž v poskytnutí podpory a pomoci druhým vidí zároveň cíl i důvod existence pomáhajících profesí a uvádí sedm znaků specifikujících pomáhající profese, jimiž jsou:

- využívání etických norem;
- specifické komunikační schopnosti;
- důležitá role praxe a dalšího vzdělávání;
- požadavky na speciální či specializované vzdělávání;
- zaměření na individuální potřeby jednotlivce;
- specifické požadavky na strukturu osobnosti pracovníka;
- vyšší riziko syndromu vyhoření (Michalík, 2011, s. 30).

Další rozlišení přináší Matoušek (2008, s. 51), který diferencuje pomáhaní ve dvou stupních, na jejichž základě pak vymezuje i dvě skupiny pomáhajících profesí. První stupeň charakterizuje pomoc lidem při zvládání jejich emočních a sociálních problémů, přičemž sem jsou zařazeny profese sociálních pracovníků, psychiatrů, psychologů, anebo například manželských poradců. Pomoc druhého stupně je určena pro klienty nacházející se v nesnázích, nemoci či prožívající krizi. Sem řadí duchovní,

lékaře, zdravotní sestry, učitele či probační úředníky. Budu-li vycházet z Matouškova pojetí, zaměřím se ve své diplomové práci na pomáhající pracovníky prvního stupně, u nichž lze předpokládat, že ve své práci uplatňují sociálně-pedagogické metody.

Je zřejmé, že přístupy ve všech výše zmíněných profesích se různí, stejně jako jsou rozdílné situace, v nichž se pomáhající pracovníci ocitají, mohlo by se tak zdát obtížné hledat společná etická východiska pro tak širokou škálu činností, domnívám se však, že u všech těchto povolání je nezbytné určité osobnostního nastavení pomáhajícího pracovníka, který by měl být schopen nadhledu a sebereflexe, přičemž se na osobnost pomáhajícího profesionála podívám blíže v následující podkapitole.

1.4 Osobnost pomáhajícího pracovníka a vztah ke klientovi

Pomáhající pracovníci využívají pro práci s klienty ve velké míře právě svou osobnost, již na klienty působí a ovlivňují tak proces pomáhání. Mnozí autoři v souvislosti s výkonem pomáhajících profesí definují také určité předpoklady a dovednosti vážící se k osobnosti pomáhajícího pracovníka. Matoušek (2008, s. 52-53) mezi nejdůležitější z nich řadí:

- fyzickou zdatnost: poskytování pomoci je na energii náročná činnost vyžadující schopnost správného hospodaření se silami a dobrou fyzickou kondici;
- inteligenci: důležitá neustávající práce na osobním i profesním sebezvoji;
- přitažlivost: nejedná se přitom pouze o přitažlivost fyzickou, nýbrž i tu vzniklou na základě sdílení obdobných názorů a hodnot; přitažlivý může být pomáhající pracovník pro klienta i stylem oblékání, způsobem jednání či svou odborností;
- důvěryhodnost: založená na smyslu pro čestnost, srdečnosti a otevřenosti; přispívá k ní také zachování mlčenlivosti, spolehlivost pracovníka, pochopení pro klienta a dostatečný zájem;
- komunikační dovednost: ta je nezbytnou výbavou každého pomáhajícího pracovníka a základním předpokladem pro navázání vztahu s klientem; mezi čtyři základní dovednosti pak patří:
 - fyzická přítomnost: klientovi často pomáhá už jen účelné setkávání se s pracovníkem;
 - naslouchání: schopnost aktivně přijímat a rozumět verbálním i neverbálním signálům vysílaných klientem;

- empatie: vcítění se do klientových problémů a reakce s pochopením;
- analýza klientových prožitků: schopnost nalézt, vyjádřit a popsat klientovy zážitky, pocity a chování (Egan, 1998, cit. podle Matoušek, 2008, s. 53).

Výše uvedené předpoklady a dovednosti by však sami o sobě k úspěšnému výkonu pomáhající profese nestačily. Klíčovou složkou v těchto povoláních je především schopnost navazování vztahu s klientem, jenž je stěžejním prvkem úspěšné intervence a stejně tak její přirozenou součástí. I přestože existuje nespočet dalších profesí, v nichž jsou pracovníci v nepřetržitém kontaktu s klienty (patří mezi ně například holiči, manažeři či úředníci za přepážkou), obvykle se od nich neočekává navazování hlubšího osobního vztahu, nýbrž si vystačí se slušným chováním v souladu s konvencí. Pomáhající pracovník se oproti tomu ve své praxi setkává s osobami procházejícími krizí, jež se ocitají v závislém postavení a obvykle potřebují více než jen zmíněnou slušnost. Nezbytnou součástí profesionálního vztahu mezi pomáhajícím pracovníkem a klientem by tedy měla být důvěra, přijetí a porozumění (Kopřiva, 1997, s. 14).

S porozuměním se pak pojí specifický paradox pomáhajících profesí, kterým je pochopení pro každého, jež by měl pracovník mít, nehledě na osobní sympatie, pro každého klienta – dokázat se vcítit a přijmout ho takového, jaký je, což je bezesporu jednou z největších výzev v těchto profesích, neboť v osobním životě si sami vybíráme na základě sympatií, s kým budeme, anebo naopak nebudeme v kontaktu. Tento paradox pochopení Kopřiva (1997, s. 21-24) přibližuje na výsledcích zahraničních studií, z nichž vyplývá, že pracovníci upřednostňují mladé, aktivní, inteligentní a dobře vypadající klienty před těmi starými, nehezkými a méně inteligentními, kteří by jejich pomoc potřebovali více. V pomáhajících profesích proto velmi záleží na filozofii, dosavadních zkušenostech a osobní situaci daného pracovníka, přičemž je podstatné si uvědomit, že se výrazné osobní preference vůči určitým klientům mohou objevit, avšak pracovník by s touto skutečností měl dále pracovat tak, aby negativně neovlivnila vztah s klienty.

Aby vztah mezi pracovníkem a klientem fungoval, musí mít zřetelné hranice a jasné oddělení toho, co je záležitostí pracovníka a co klienta. Pro úspěšnou spolupráci jsou zřetelné hranice, mnohdy i opakovaně ujasňované, nezbytné, přičemž při jejich vytváření platí pravidla srozumitelnosti, důslednosti a následně jejich respektování. Nejefektivnější jsou hranice dobře ustanovené a polopropustné projevující se starostí

o vlastní potřeby, soběstačnosti, vstupem do vztahů a přijetím toho, co se danému člověku jeví jako dobré a užitečné, a naopak odmítnutím toho, co takové není. Takto nastavené hranice však nejsou samozřejmostí, a ne vždy dochází k jejich respektování ze strany klienta i pracovníka (Kopřiva, 1997, s. 76-77).

V případě pomáhajícího profesionála může docházet k tzv. splývání projevující se potřebou pracovníka být potřebným proto, aby se necítil sám. Splývání se může projevit ve formě sebeobětování ve prospěch klientů, přebíráním potřeb, které jsou schopni zabezpečit sami, anebo být založené na soucitu a ztotožnění se s klientem a jeho situací. Opačnou situací jsou hranice nepropustné a uzavřené vyskytující se u pracovníků zahlcených velkým množstvím složitých klientských případů, od nichž se snaží ulehčit si cynismem či soustředěním se pouze na praktickou stránku pomoci (Kopřiva, 1997, s. 79-81).

1.5 Přístupy a způsoby práce v pomáhajících profesích

Pomáhající pracovník by měl být schopen reflexe a z pozice profesionála posuzovat své povinnosti, přičemž by měl také dokázat své jednání veřejně obhájit (Matoušek, 2003, s. 46). Kopřiva (1997, s. 16-17) rozlišuje dva typy pomáhajících pracovníků – neangažovaného a angažovaného. V prvním případě profesionál pojmá svou práci jako výkon svěřených pravomocí bez hlubšího zájmu o klienta. Příkladem může být sociální pracovnice vidící smysl své práce v kompetentním odpovídání na dotazy klientů položené v úřední den bez toho, aniž by se chtěla stát opěrným bodem pro klienta nevědícího si rady se svými problémy. Vztah ke klientovi však nemusí být pouze neutrální, v horším případě se může projevit také hrubost, arogance a lhostejnost pomáhajících pracovníků ke klientovi v krizi. Naproti tomu angažovaný pracovník vidí v pomáhající profesi smysl a skrze pomáhání klientům získává možnost střetávat se se samotným *žitím života* projevujícím se spontaneitou, city a kontaktem s druhým, jež stojí v kontrastu s uspěchaností, orientací na výdělek a technologizací současného světa.

Howe (1991, cit. podle Matoušek, 2008, s. 45) rozlišuje přístupy k práci v pomáhajících profesích na základě konfliktu práva a povinností na defenzivní a reflexivní praxi. Defenzivní praxi charakterizuje lpění na předepsaných postupech, jimiž se pomáhající pracovník řídí, neboť ho na jedné straně chrání před odpovědností, na straně druhé omezují v individuálním přístupu ke klientům. Často se tak stává, že takový pracovník vybírá témata klienta podle relevantnosti k cílům dané organizace a

komplexnější problémy zcela ignoruje. Reflexivní praxe se naopak vyznačuje tím, že pracovník je schopen reflektovat svou práci, je si jistý nejen hodnotami svými, ale i těmi profesními a snaží se o jejich integraci s dovednostmi a schopnostmi tak, aby je byl schopen co nejefektivněji využívat ve své práci.

Banksová (1995, cit. podle Matoušek, 2008, s. 46) poté popisuje čtyři modely způsobu práce v pomáhajících profesích, které uvádím pro větší přehlednost v následující tabulce.

	PROFESIONÁLNÍ	BYROKRATICKÝ	ANGAŽOVANÝ	RADIKÁLNÍ
POJETÍ POMÁHAJÍCÍHO PRACOVNÍKA	profesionál	úředník	rovnocenný partner	rovnocenný partner
ZDROJ MOCI	profesionální expertiza	role v organizaci	kompetence jednat v dané situaci	kompetence jednat v dané situaci
POJETÍ UŽIVATELE SLUŽBY	klient	konzument péče	rovnocenný partner	rovnocenný partner
DŮRAZ KLADENÝ NA	individuální vztah mezi pracovníkem a klientem	služební opatření a postupy	individuální zmocnění	společenská změna
ČÍM SE POMÁHAJÍCÍ PRACOVNÍK ŘÍDÍ	profesní etický kodex	pravidla zaměstnavatele	osobní přesvědčení	ideologie
ZÁKLADNÍ PRINCIPY	právo klienta na seburčení, akceptaci, důvěra	povinnosti organizace, podpora veřejného blaha	empatie, opravdovost, ryzost úmyslů	růst uvědomění, kolektivní akce
VHODNÁ ORGANIZACE	tam, kde je vysoký stupeň autonomie	byrokratická organizace	nezávislá nezisková organizace	nezávislá nezisková organizace, nátlaková skupina

Tabulka č. 2 *Způsoby přístupu k práci v pomáhajících profesích* (Banksová, 1995, cit. podle Matoušek, 2008, s. 47)

Angažovaný pracovník se v tomto modelu vyznačuje vysokou mírou vnímavosti, empatie a respektu ve vztahu s klienty, s nimiž se snaží jednat jako s přáteli, přičemž využívá stejná etické principy v pracovním i osobním životě. S tím se však pojí, je-li ve své praxi zároveň vně daného rámce práv a povinností, také riziko překročení hranic, kdy by mohl být pracovník nařčen ze stranění některým klientům či navazováním osobních vztahů s některými z nich. I radikální pracovník do své profesní činnosti vkládá osobní hodnoty a přesvědčení, neděje se tak však za účelem poskytnutí

bezpodmínečné péče, nýbrž snahou o docílení společenské změny v rámci politické ideologie. Byrokratický pracovník se naopak snaží o důsledné oddělení osobních a profesních hodnot a jeho cílem je ovlivňování a kontrola klienta s cílem jejich změny. Posledním popisovaným typem je profesionální pracovník, jenž je vzdělaný v oboru, řídí se etickým kodexem a prioritní jsou pro něj práva a zájmy jeho klientů, které chápe jako aktivní spolupracovníky. Ve své praxi se snaží především o vyvažování moci mezi ním a klientem skrze důraz na uplatňování jejich práv a zplnomocňování (Banksová, 1995, cit. podle Matoušek, 2008, s. 46).

Člověk vstupující do některé z pomáhajících profesí se často ocitá v nelehké situaci, kdy musí vhodně vyvážit vlastní osobní přesvědčení s profesním etickým kodexem a specifickými hodnotami dané organizace, přičemž je nucen vzít v potaz také veřejné mínění, společenské normy a zákony, čemuž se budeme dále věnovat v následující kapitole.

2. ETICKÝ ROZMĚR SOCIÁLNĚ-PEDAGOGICKÉ PRÁCE

Každý z nás činní denně nespočet rozhodnutí, od těch, které si téměř neuvědomuje a máme je takřka zautomatizované (např. vyčistit si ráno zuby), až po ty náročnější, v nichž se naše volba odvíjí od určitých hodnot, principů a hlubšího osobního přesvědčení. Zkoumáním těchto hodnot a principů se v teoretické rovině zaobírá etika, jež si dává za úkol odhalit základy, na nichž stojí morálka jedince a společnosti, a zároveň posuzuje chování člověka z hlediska dobra a zla. I pomáhající pracovníci se často ocitají v mnohoznačných situacích, v nichž jsou nuceni činit morálně obtížná rozhodnutí, která mají dopad nejen na ně samotné, ale především na jejich klienty, je tak na místě věnovat etice v těchto profesích pozornost.

Jak již bylo v předešlé kapitole popsáno, pro výkon pomáhajících profesí, s nimiž je také spojena sociálně-pedagogická práce, jsou kromě vysoké odbornosti a dalšího vzdělávání neméně důležité osobnostní dispozice pracovníků utvářející při práci s klientem potřebnou lidskou rovinu pracovního vztahu. Součástí profesní přípravy pracovníků je i etika, přičemž pro praxi je velmi důležité aplikovat obecné etické principy na konkrétní profesní činnost, hovoříme poté o profesní etice, jejíž základní principy jsou shrnuty v etických kodexech (Škulecová a Jankovský, 2004, s. 56).

2.1 Profesní etika v pomáhajících profesích

Při uvažování o profesní etice je důležité, aby její poznatky a pravidla vycházely ze zkušeností samotných pracovníků, neboť ti jsou oproti lidem zvenčí seznámeni s fungováním a etickými nástrahami své praxe, přičemž toto fungování by mělo být vždy reflektováno (Lindsay a kol., 2010, s. 41). Funkcí profesní etiky je usměrňování chování pracovníků v souladu s hodnotami, etickými principy a morálními normami vytvářenými na základě požadavků společnosti a zájmu členů dané profesní skupiny. Můžeme tedy říci, že profesní etika slouží ke korekci profesionální praxe, avšak nesmíme opomenout také propojenost s etikou osobní, jež určuje pohled jedince na to, co je a není v jeho očích správné. Na základě nestejně výchovy, temperamentu a předchozích zkušeností pojmají lidé různé morální hodnoty rozdílně a v eticky problematických situacích pak mohou mít sklon jednat impulzivně a jen na základě vlastního uvážení. Úkolem profesní etiky je pak mimo jiné vyvážení a usměrnění těchto impulzů, jež by mělo být doprovázeno znalostí etického kodexu a konzultací s kolegy.

Nelze však říci, že dodržováním všech psaných norem a pravidel vznikne dobrá praxe. Při konečném rozhodnutí, jak se zachovat, by měli pomáhající pracovníci vždy zvážit všechna specifika dané situace, neboť každý člověk i případ jsou jedineční a nelze tak aplikovat pravidla dogmaticky a bez rozmyslu, protože v praxi se může často objevit něco nepostižitelného. Zároveň musí pracovníci zvážit i následky takových rozhodnutí (Henriksen a Vetlesen, 2000, s. 70-73).

Obzvlášť pozorní by měli být pomáhající profesionálové v situacích s hrozbou ohrožení klienta. V takovýchto případech by se měli snažit o co největší minimalizaci negativních důsledků, přičemž by tato snaha neměla vyústit ve vyhýbání se problémovým klientům. Pracovník má samozřejmě právo na to, brát ohled na vlastní potřeby a zájmy, bez toho by ani nebyl schopen vykonávat dobrou praxi, neměl by však zároveň ztratit pozornost z potřeb a zájmů svých klientů (Lindsay a kol., 2010, s. 78).

Na základě výše uvedeného vymezení profesní etiky se v pojetí profesní etiky v pomáhajících profesích přikláním na stranu těch autorů (např. Henriksen a Vetlesen 2000; Úlehla 2007; Kopřiva 1997), kteří tvrdí, že vedle odborného přístupu a znalosti etických principů je neméně důležité, aby pracovník při své práci zapojil také empatii, osobní zaangażovanost a byl schopen přijmout zodpovědnost za svou profesní činnost.

2.2 Etický kodex v pomáhajících profesích

Pracovníci působící v pomáhajících profesích se ve své práci řídí etickým kodexem, který tvoří souhrn základních etických pravidel a norem sloužících jako prevence nežádoucího chování pracovníka vedoucího k poškození klienta. Etický kodex však většinou neupravuje pouze vztah pomáhajícího pracovníka ke klientovi, nýbrž vymezuje pravidla i vůči zaměstnavateli, kolegům, danému povolání i společnosti. Mezi primární cíle profesních etických kodexů patří závazek příslušníka dané profese k jednání na základě morálních norem považovaných za součást zodpovědně vykonávané práce v oboru, apel na profesní hrdost a také vedení ke správně chápané solidaritě obhajující důstojnost daného povolání. Z těchto cílů jsou pak odvozeny i základní funkce etického kodexu, jimiž jsou dle Janotové (2005, s. 17-22) funkce řídicí, preventivní, výchovná, podpůrná, kreační, antistresující a informativní. Mátel (2010, s. 54) doplňuje ještě funkce normativní, ochranné, evaluační a kvalitativní.

Jedna z výzkumných otázek empirické části se zaměřuje také na působení etického kodexu při rozhodování v eticky dilematických situacích, proto jsem se pro potřeby této diplomové práce zaměřila na dva konkrétní etické kodexy pomáhajících

profesí, a to na Etický kodex společnosti sociálních pracovníků České republiky (2006)¹ a Etický kodex psychologické profese (2017)².

Etický kodex (2006) se skládá z několika oddílů, které upravují pravidla etického chování. V první části věnované etickým zásadám jsou popsány hodnoty, na nichž je založena sociální práce – demokracie, lidská práva a sociální spravedlnost. Ty jsou dále rozvedeny především ve vztahu ke klientovi, potažmo společnosti. Druhou částí je vymezení pravidel etického chování sociálních pracovníků ve vztahu ke klientovi, zaměstnavateli, kolegům, povolání a v neposlední řadě také ve vztahu ke společnosti, přičemž sociální pracovník by si měl uvědomovat svou zodpovědnost na všech zmíněných rovinách. Závěrečnou částí jsou pak eticky problémové okruhy a postupy při řešení etických problémů. Osobně vnímám právě tuto část jako nejproblematictější. Je zřejmé, že není možné postihnout jedinečnost každé eticky nejednoznačné situace, nicméně vybrané okruhy jsou představeny velmi povrchně a zcela opomíjí některé stěžejní oblasti, s nimiž se pracovníci mohou setkat (např. ochrana zdraví klienta na úkor porušení autonomie).

Etický kodex (2017) je obsahově rozsáhlejší a je členěn do pěti základních oddílů, jimiž jsou psychologova profesionalita, psychologovy způsobilosti, profesionální vztah, průběh spolupráce a sankce. Velký důraz je v něm kladen především na profesionalitu, která je vymezena hodnotami a odborností profese, osobní a sociální zodpovědností a vztahem s klienty, potažmo dalšími zainteresovanými stranami. V samostatném podbodě je pak rozebrána také etická způsobilost projevující se citlivostí vůči etickým otázkám, dodržováním etického kodexu a ochotou k celkové etické reflexi. Pozornost však není věnována eticky problémovým situacím, o kterých se kodex nezmiňuje.

Etické kodexy nejsou široce přijímány pouze pozitivně, často jsou naopak terčem kritiky pro jejich nedostatečnost při ošetřování všech sporných situací. Kopřiva (1997, s. 15) například dodává, že žádný z etických kodexů neupravuje situace, v nichž se pracovníkovi nedaří naplnit některý z jeho požadavků. Remišová (2000, s. 32) se ohrazuje proti vágní a příliš obecné formulaci připomínající zákon, přičemž nejsou stanoveny sankce při porušení. Gažiová a Smitková (2014, s. 52) dodávají, že nehledě na obsáhlosti jakéhokoliv etického kodexu, nelze určit správné řešení pro každou problematickou situaci.

¹ Viz. Příloha č. 1, dále jen Etický kodex (2006)

² Dále jen Etický kodex (2017)

Úlehla (2007, s. 114-115) pak upozorňuje ještě na skutečnost, že etický rozměr pomáhající práce nemůže být vymezen pouze etickým kodexem, který je sice na jednu stranu vhodným nástrojem pro prvotní seznámení s danou problematikou, avšak seznámením velmi zjednodušujícím. Nehledě na psaná i nepsaná pravidla a normy je profesní činnost pomáhajících pracovníků vždy také ovlivněna jeho světonázorem, vztahem k lidem a přístupem k životu. Jak klient, tak i pomáhající pracovník vstupují do setkání se svými očekáváními, potřebami a přáními, jež chtějí uspokojit, přičemž pracovník by měl být vždy schopen své potřeby reflektovat a sám sebe se znovu tázat, proč a proč právě takto svou práci vykonává. Předmětem zájmu profesní etiky pomáhajících profesí by tak měly být i potřeby pracovníků.

2.3 Etické roviny v pomáhajících profesích

Fischer (2008) usouvztažňuje etiku v pomáhajících profesích ke třem rovinám, jimiž jsou roviny klientská, společenská a osobní. Ve vztahu ke klientovi by se měl pomáhající pracovník vždy snažit zjistit, v jaké situaci se daný člověk nachází, jaká jsou jeho přání a co od služby očekává a požaduje. Zároveň by měl dodržovat rozsah pomoci, jíž klientovi na základě jeho objednávky nabízí. Na úrovni společenské se střetávají očekávání společnosti a kompetence a možnosti pomáhajících pracovníků, přičemž velmi záleží na sociálně-politické orientaci státu. Do roviny osobní se pak promítají vzorce chování a hodnoty, které vyznává sám pracovník (Fischer, 2008, s. 14-18)

Nečasová (2001) rozlišuje rovin pět a připojuje k nim i odpovídající hodnoty. Rovinu osobní vidí podobně jako Fischer v hodnotové orientaci daného pracovníka. V pojetí společenské roviny však již můžeme nalézt rozdíly. Nečasová ji vnímá úžeji a staví ji na hodnotách jakými jsou pomoc slabším či konání dobra. Normativní a zákonný charakter se pak projevuje na rovině legislativní. Další je úroveň profesní projevující se především v etických kodexech jednotlivých profesí a poslední rovinou je organizační, jež je dána normami zaměstnavatele (Nečasová, 2001, s. 54). Pro větší přehlednost uvádím zmíněné roviny také v tabulce s hodnotami k nim se pojícími.

ROVINA	MĚŘÍTKO	PŘÍKLAD HODNOT
osobní	hodnotová orientace jedince	soucit, laskavost, důvěra, opatrnost
společenská	normy společenského étosu	pomoc slabším, společné dobro
legislativní	právní normy	bezpečí, spravedlnost, rovnost
profesní	normy profese (etický kodex, ...)	empatie, diskrétnost, kompetence
organizační	normy zaměstnavatele (poslání organizace, ...)	efektivita činnosti, sebeurčení klienta podle typu služby

Tabulka č. 3 *Roviny v pomáhajících profesích* (podle Nečasová, 2001, zpracování vlastní)

Etické roviny jsou vymezeny také v Etickém kodexu společnosti sociálních pracovníků ČR (2006), který uvádí soubor pravidel etického chování, jež rozděluje do pěti rovin na základě vztahu. Jedná se o vztah ke klientovi, k zaměstnavateli, ke kolegům, ke svému povolání a odbornosti a ke společnosti. Na rovině klientského vztahu je kladen největší důraz na zplnomocňování klienta a ochranu jeho práv, soukromí a důstojnosti. V rovině zaměstnanecké by měl pracovník respektovat pracovní postupy, plnit své povinnosti a v neposlední řadě se také zapojovat do formování sociální politiky organizace. Ve vztahu ke kolegům se očekává respekt a uznání znalostí, o jejichž prohlubování by měl pomáhající pracovník na rovině odbornosti neustále usilovat. Poslední úroveň je společenská, kde je kladen důraz na upozorňování při porušování zákonů a podněcování jejich změn.

Při uvažování o etice, etických dilematech a problémech v pomáhajících profesích je nezbytné uvědomovat si jednotlivé roviny, do nichž se etické aspekty promítají.

2.4 Etické principy v sociálně-pedagogické práci

V předešlých podkapitolách byly několikrát zmíněny etické principy, které jsou většinou také definovány v etických kodexech, přičemž často vycházejí z pojetí Biestekových (1989) principů pro efektivní sociální práci s dobrovolnými klienty. Mezi ně patří:

- individualizace: pracovník přistupuje ke klientovi bez předsudků a stereotypů s uznáním jeho jedinečnosti;

- záměrné vyjadřování pocitů: klientovi je dán prostor pro svobodné vyjádření svých pocitů a emocí, obzvlášť těch negativních³;
- empatie (kontrolované zapojení emocí): pracovník se snaží vcítit do situace a pocitů klienta, snaží se je pochopit a přiměřeně na ně reagovat (verbálně i neverbálně);
- akceptace: pracovník klienta přijímá takového, jaký je bez ohledu na aktuální chování s vědomím jeho vnitřní hodnoty⁴;
- nehodnotící postoj: pracovník nehodnotí osobnost klienta, pokud to považuje za vhodné, měl by hodnotit pouze jeho postoje a jednání;
- sebeurčení: pracovník by měl respektovat právo klienta na svobodné rozhodnutí;
- diskrétnost: pracovník by měl dbát na zachování důvěrných informací, pokud nejsou ohrožující pro někoho dalšího (Biestek, 1989, s. 18-26).

Etickými principy v pomáhajících profesích se zabývá také Dávideková (2010, s. 47), jež vyzdvihuje jako nejdůležitější princip humanismu, který říká, že bychom v životě neměli žít jen pro sebe, ale i pro druhé. Kromě principu lidskosti autorka dále popisuje principy četnosti a svědomitosti – ta se projevuje postavením se na stranu dobra a vymezením se vůči zlu.

Hronová (2008, s. 48-58) pak hovoří o čtyřech principech, mezi něž řadí princip neškození spočívající v pracovníkově předcházení poškození klienta na zdraví či zájmech. Dále uvádí princip spravedlnosti požadující rovnoměrné rozdělení všech služeb a prostředků a princip dobřečinění, v jehož rámci by měl pracovník podporovat u klienta vše dobré, a naopak předcházet škodám. Posledním principem je respekt k autonomii jedince projevující se podporou nezávislého jednání klienta bez jakéhokoliv ovlivňování.

Pro srovnání bych se nyní ráda opět podívala do dvou kodexů pomáhajících profesí. Protože v českých verzích kodexů nejsou etické principy explicitně vyjmenované⁵, zaměřila jsem se v této podkapitole na kodexy mezinárodní, jež se etickými principy přímo zabývají.

³ Biestek (1989, s. 23) k tomu dále dodává, že odmítnutím vyslyšení a přijetí pocitů klienta pracovník odmítá uznat klienta jako celistvou osobnost, neboť každý klientův problém či požadavek v sobě obsahuje také emoční část, které by měl být dán dostatečný prostor.

⁴ Akceptace neznamená schválení klientova chování, ten není hodnocen na ose dobra a zla, ale z hlediska opravdovosti.

⁵ Etické principy jsou v obou etických kodexech z českého prostředí nahrazeny hodnotami, na nichž práce sociálních i psychologických pracovníků stojí.

Mezinárodní etický kodex sociální práce (2004) uvádí dva základní principy, z nichž by měli pracovníci vycházet, jsou jimi lidská práva a důstojnost a sociální spravedlnost. Sociální pracovníci by svou činnost měli vykonávat vždy s respektem k důstojnosti všech lidí a s uznáním jejich hodnoty, z čehož vyplývá především potřeba respektu práva na sebeurčení a vlastní rozhodnutí klientů (za předpokladu, že nehrozí omezení zájmů druhých) a podpora plného zapojení klientů do rozhodování o formě a způsobu využívání dané služby s důrazem na úsilí o jejich zplnomocnění ve všech sférách života. Sociální pracovníci by dle kodexu zároveň měli vnímat klienta v celé jeho celistvosti a snažit se identifikovat a rozvinout jeho silné stránky (Mezinárodní federace sociálních pracovníků, 2004).

Druhým zmíněným principem je sociální spravedlnost, která by měla být naplňována nejen ke vztahu ke společnosti, ale i v souvztáhnosti ke klientům. Promítnout by se v práci profesionálů měla především v oblasti negativní diskriminace, jíž mají povinnost pracovníci čelit. Zároveň by měli být schopni uznat diverzitu, a to jak etnickou, tak i kulturní. Dále kodex zmiňuje spravedlivou distribuci zdrojů, práci na základě solidarity a také občanskou aktivitu projevující se v neustálém upozorňování na nespravedlivé politické praktiky (Mezinárodní federace sociálních pracovníků, 2004).

Druhým srovnávaným dokumentem je Etický metakodex EFPA (2005), v němž jsou zmíněné čtyři základní etické principy, jimiž by se psychologové měli ve své profesi řídit, jsou jimi – respekt k právům člověka a jeho důstojnost, kompetence, zodpovědnost a integrita.

Respekt k právům člověka a jeho důstojnosti by se měl projevovat v dodržování základních lidských práv, především právu na soukromí, důvěrnost informací, sebeurčení a autonomii klienta, přičemž psycholog by měl respektovat důstojnost všech lidí. V rovině kompetencí by poté měli být pracovníci schopni rozpoznat, kam sahají jejich znalosti, dovednosti a vzdělání a uznat jejich hranice. Princip zodpovědnosti připomíná důležitost uvědomění si profesionální a vědecké odpovědnosti nejen vůči klientům, ale i společnosti a komunitě, v níž se pohybují. Posledním principem je integrita, která by se měla projevit při veřejném vystupování, v jehož rámci by se psychologové měli vždy snažit o objasnění své role a zároveň o profesionalitu s touto rolí se pojící (Evropská asociace psychologických profesí, 2005).

Při srovnání výše popsaných principů můžeme vidět, že shoda panuje především v důrazu na uznání jedinečnosti klienta, jeho zplnomocňování, akceptaci a důvěrnosti

se zřetelem k zájmům společnosti. I když se principy u jednotlivých autorů či v etických kodexech liší svým pojmenováním, vzájemně se nevyvracejí a vždy zdůrazňují v první řadě bezpečí a blaho klientů. Na závěr této kapitoly je důležité zmínit, že etické principy a doporučení při práci nelze přebírat zcela nekriticky a je nutné nedívat se na ně odděleně, nýbrž vždy ve vzájemné závislosti a posuzovat je z hlediska spletnosti vztahů a jedinečných okolností každé situace.

3. ETICKÉ PROBLÉMY A ETICKÁ DILEMATA

S dilematickými situacemi, v nichž zvažujeme, které rozhodnutí je správné, se každý z nás setkává v běžném životě poměrně často. Není tak překvapením, že se tyto situace objevují i v sociálně-pedagogické činnosti pomáhajících pracovníků. Oproti osobnímu životu však daný pracovník nevolí možnost pouze na základě svého osobního přesvědčení, ale musí mít na paměti také profesionální rámec své profese.

V odborné literatuře jsou etická dilemata nejčastěji popisována jako nutná a nelehká volba mezi dvěma variantami, jež se však navzájem vylučují či rozporují z hlediska morálních principů (Janoušková a Nedělníková, 2008, s. 495; Klimeš, 1998, s. 123; Nečasová, 2006, s. 6). S tímto vymezením však nesouhlasí všichni, například Musil rozporuje především nutnost volby a poukazuje na situace, v nichž pracovník není povinen volbou jedné z možností nebo se rozhodnutí delší dobu vyhýbá. Řešení pak vidí v dělení etických dilemat na neodbytná a latentní. Neodbytná (Musil používá také označení zjevná) dilemata vznikají při konfliktu s okolím, a to především ve chvílích, kdy se názor pracovníka rozchází s názorem autority, jíž podléhá, a je třeba bezodkladného rozhodnutí (Nečasová a Musil, 2006, s. 38-39). Pokud pominou okolnosti ztěžující rozhodování a zmírní se naléhavost, stávají se ze zjevných dilemat latentní. Pracovník pak oddaluje přijatelným způsobem rozhodování, přičemž Musil klade důraz právě na přijatelnost a dodává, že, i přestože je udržování dilemat v latentním stavu nežádoucí z důvodu jejich možného přechodu zpět do neodbytných, je pro fungování organizace existence latentních dilemat nezbytná, neboť lze skrze ně vysledovat působení okolností v rámci organizace na práci s klienty (Nečasová a Musil, 2006, s. 58).

Setkat se můžeme také s odlišováním pojmů etické dilema a etický problém. K etickému problému dochází ve chvíli, kdy je rozhodnutí jednoznačné, avšak pro pomáhajícího pracovníka není z osobního hlediska vyhovující. Ví tedy, jak by se měl rozhodnout, avšak tato volba není v souladu s jeho morálním přesvědčením (Nečasová, 2001, s. 6). Henriksen a Vetlesen (2000, s. 117) dodávají, že pracovníci potýkající se s etickým problémem sice znají odpověď na základní otázku týkající se toho, co je dobré a co naopak špatné, nejsou s to však správně konat. Ne všichni autoři ovšem etická dilemata a problémy takto diferencují. Rejman například definuje etické dilema jako nutnou volbu z navzájem se vylučujících možností, nicméně dodává, že se může jednat

také o výběr ze dvou nepříjemných variant, čímž akcentuje i osobní hledisko pracovníka a oba pojmy tak slučuje (Rejman, 1966, s. 75).

Pro potřeby této diplomové práce budu vycházet z posledního zmíněného pojetí Rejmana. Do skupiny etických dilemat tak budou spadat jak situace, v nichž dochází ke konfliktu v rovině etických principů, přičemž není zřejmé, která z variant je přijatelnější, tak i případy, kdy je řešení evidentní, avšak pomáhajícímu pracovníkovi se osobně přičí. Dilemata tedy budu diferenciovat nikoliv na základě zřejmosti řešení, nýbrž dle roviny, v níž dochází k jejich vzniku.

3.1 Vznik etických dilemat a problémů

Stejně jako na samotné vymezení etických dilemat i na příčiny a proces jejich vzniku existují různorodé pohledy. Musil a Nečasová (2006, s. 59) vidí příčinu vzniku etických dilemat v různém nastavení morální citlivosti u jednotlivých pracovníků. Tou je schopnost rozlišovat etická dilemata přímo v probíhající situaci s vědomím jejich morální závažnosti (Fleck-Henderson, 1991, cit. podle Nečasová a Musil, 2006, s. 59). Pokud je tedy morální citlivost pomáhajícího pracovníka příliš nízká, může se stát, že případné dilemma nemusí vůbec rozpoznat. I v případě jeho identifikace je však dále většinou pouze na pracovníkovi, zda se rozhodne pro jeho řešení či nikoliv. Oba autoři popisují také proces vzniku etických dilemat, který rozčleňují do čtyř na sebe navazujících fází:

1. V úvodní fázi jsou pracovníci konfrontováni s nesourodými pracovními podmínkami⁶ (příkladem může být situace, kdy na jednoho pracovníka spadá příliš mnoho klientů v obtížné situaci, ale nemá dostatek času na jejich řešení).
2. Očekávání pracovníka koliduje s nesourodými pracovními podmínkami (například ve chvíli, kdy pracovník očekává, že bude klientovi schopen pomoci se vším potřebným, avšak z důvodu nedostatečné kapacity je nucen zaměřit se pouze na hlavní problémy).
3. Ve třetí fázi záleží na již zmíněné morální situaci pracovníků, neboť v dilemata se mění pouze ta konfliktní očekávání, vůči nimž jsou pracovníci morálně senzitivnější a jsou si schopni uvědomit jejich morální povahu (tento konflikt očekávání pak pracovníci vnímají jako nelehkou volbu mezi dvěma obtížně slučitelnými možnostmi).

⁶ Pod pojem pracovní podmínky řadí autoři některé z činností pomáhajících pracovníků (např. rozhodování, vyhodnocování potenciálu klientů, ...), zdroje (např. pracovní kapacita, ...) a charakteristické prvky kultury pracovníků (např. předsudky o klientech, neurčité pracovní cíle, ...) (Nečasová a Musil, 2006, s. 71).

4. V poslední fázi se pracovník rozhoduje na základě pocitu zodpovědnosti, zda se bude daným dilematem zabývat (vznik neodbytného dilema) či ho odsune do pozadí (vznik latentního dilema), velkou roli v této fázi tak hraje skutečnost, do jaké míry je pracovník ochoten přijmout zodpovědnost za svá rozhodnutí a zároveň síla jeho morálních ideálů (Musil a Nečasová, 2006, s. 88).

Reamer (2006, s. 61), na rozdíl od předešlých dvou autorů, vidí příčinu vzniku etických dilemat a problémů v hodnotové orientaci pracovníků, přičemž tou rozumí zobecněné, emocionálně podložené a z vlastní zkušenosti vycházející morální principy. Tyto principy pak neovlivňují pouze možnost vzniku etických dilemat, ale mají zásadní vliv také na jejich řešení.

I přestože se předložené pohledy na vznik etických dilemat a problémů liší v příčině jejich vzniku, z obou vyplývá, že geneze dilematu je vždy silně individuální a ovlivněná osobnostní charakteristikou a žebříčkem hodnot jednotlivých pracovníků. Janoušková a Nedělníková (2008, s. 43) uvádějí, že charakteristickým rysem vzniku etických dilemat a problémů je také náhlost, s jakou se objevují, a často se tak stane, že pracovník jim čelí nepřipravený, čemuž se však dá alespoň částečně předcházet pomocí důsledné sebereflexe a supervize. Pracovníci v pomáhajících profesích pak mají také možnost opřít se o etické kodexy, v nichž jsou popsány zásady vztahu ke klientům, kolegům, zaměstnavateli i společnosti. Reamer (2006, s. 62) pak dodává, že předcházet dilematům je možné důsledným vzděláváním studentů a praktikantů v pomáhajících profesích v rovině etických teorií.

Ani dodržování všech těchto zásad a studijní přípravou však riziko vzniku etických dilemat a problémů zcela nezmizí, je možné ho pouze minimalizovat a na pracovnících potom leží zodpovědnost případná dilemata vhodně analyzovat a úspěšně vyřešit.

3.2 Rozdělení etických dilemat

V podkapitole 2.2 jsem se blíže podívala na etické roviny v pomáhajících profesích, právě na těchto rovinách pak dochází ke vzniku etických dilemat. Jednotliví autoři zabývající se problematikou etiky rozdělují dilemata nejčastěji podle jejich závažnosti a četnosti výskytu, přičemž je toto dělení více či méně subjektivní, z čehož vyplývá, že se rozdělení dilemat bude u jednotlivých autorů lišit, i přesto lze však v některých oblastech nalézt shodu. Na některé z kategorizací se nyní blíže podívám a

na závěr podkapitoly se pokusím vybrat několik oblastí, do nichž budu etická dilemata rozčleňovat pro potřeby této diplomové práce v empirické části.

Podle Nečasové (2001, s. 76) vznikají dilemata ve třech hlavních oblastech, jimiž jsou:

- práva a kvalita života jednotlivců: sem můžeme zařadit například rozpor mezi právem klienta na sebeurčení a zajištěním jeho spokojeného života;
- obecné blaho: v této oblasti dochází nejčastěji ke konfliktu potřeb a zájmů klientů a odpovědnosti, již má pomáhající pracovník ke svému zaměstnavateli či společnosti jako celku;
- nerovnoprávnost a strukturální útlak: profesionálové se v této oblasti snaží o změny v sociální politice společnosti i zaměstnavatele.

Musil (2004, s. 45) se soustředí a popisuje především jeden z typů dilemat, a to dilemata všední, se kterým se pomáhající pracovník potýká téměř každodenně a je charakteristické tím, že z důvodu nepříznivých pracovních podmínek není pro pomáhajícího profesionála možné jednat s klientem podle svých představ, případně mohou-li se v dané situaci uplatnit rozdílné postupy, jež jsou všechny stejně přijatelné, avšak vzájemně neslučitelné. Tato všední dilemata pak autor dále rozděluje do sedmi skupin vyznačujících se následujícími konflikty:

- komplexní, nebo zjednodušené cíle: dilemata v této oblasti vyplývají z nedostatečného či příliš širokého vymezení cílů dané organizace, což zapříčiňuje nečitelnost nejen pro veřejnost, ale i pro pracovníky, kteří jsou nuceni volit postupy pouze na základě svého uvážení;
- množství klientů, nebo kvalita služby: jedná se především o rozhodnutí, zda poskytnout službu nekvalitně, za to velkému množství klientů, či zvolit individuální přístup, ale části klientů tak z důvodu nedostatečné kapacity službu odepřít;
- neutralita, nebo favoritismus: pomáhající pracovník se může dostat do konfliktu také v případě, že začne upřednostňovat určitý typ klientů, často se pak rozhoduje na základě předchozí zkušenosti stereotypně a dostává se do rozporu s očekáváním, že bude ke všem klientům přistupovat stejně otevřeně a na základě jejich individuálních specifik;
- jednostrannost, nebo symetrie ve vztahu s klientem: v této skupině dilemat dochází k rozporu mezi volbou kontroly či nabízením pomoci, pracovník volí

danou metodu pouze na základě svého přesvědčení bez zapojení klienta do rozhodovacího procesu, čímž vzniká v jejich vztahu asymetrie;

- procedurální, nebo situační přístup⁷: tyto přístupy se objevují především v administrativní sféře pomáhajících služeb, pracovník mnohdy rozhoduje mezi nimi a velkou roli zde sehrávají i další okolnosti (např. kapacita daného pracovníka);
- materiální, nebo nemateriální pomoc⁸: dilema se objevuje opět ve volbě vhodnějšího přístupu, přičemž v sociálně-pedagogické práci se za optimální považuje prolínání obou z nich a záleží především na zakázce daného klienta;
- zasáhnout, či nezasáhnout: jedním z nejčastějších dilemat pomáhajících pracovníků je načasování dané intervence; zásah by měl přicházet až po komplexního vhledu do situace, a především na základě dialogu se samotným klientem (Musil, 2004, s. 47-137).

Matoušek (2001, s. 182-192) rozděluje etická dilemata v souvislosti s protichůdnými tendencemi, jež se objevovaly především v sociální práci z historického hlediska. Řadí sem rozpor mezi:

- formalizací a deformalizací;
- profesionalizací a deprofesionalizací;
- normativností a nenormativností;
- pomocí a kontrolou;
- polyvalencí a specializací;
- sociální práci jako vědou a uměním.

Jínek a Křišťan (2001, s. 125-132) třídí etická dilemata podle četnosti výskytu na každodenní a vývojová a dále dle typu na formalizovaná a existenciální. Nedělníková (2007, s. 40-41) pak vymezuje dilemata v pěti základních kategoriích, do nichž dle ní spadají kategorie:

- protichůdné zadání: ta se mohou objevovat nejen v rozporu cílů zakázek klienta a instituce, ale i v zájmu klientu, jenž se neslučuje se zájmem společnosti či v protichůdných zájmech rodiny;

⁷ Procedurální přístup je charakteristický aplikací připraveného řešení na klientův problém, přičemž tato řešení mohou být jasně dána (např. podmínky přidělení příspěvku na péči o osobu blízkou), jiné jsou vymezeny pouze rámcově. Oproti tomu v situačním přístupu bere pomáhající pracovník do úvahy souvislosti v životě konkrétního klienta a řešení se odvíjí od vzájemné spolupráce obou (Musil, 2004, s. 110-127).

⁸ Materiální pomocí autor rozumí nejen poskytnutí finanční podpory, ale i předání informací či sociálně-právní poradenství. Vyznačuje se také svou krátkodobostí a uspokojením momentální potřeby. Nemateriální má dlouhodobější charakter a cílí především na zplnomocnění klienta a zlepšování jeho dovedností potřebných ke stabilizaci životní situace (Laan, 1998, cit. podle Musil, 2004, s. 128).

- pomáhající vztah: ve vztahu mezi klientem a pomáhajícím pracovníkem se dilemata objevují především v rovině vymezení a udržení hranic;
- volba způsobu řešení: rizikem při volbě vhodného způsobu řešení bývá především nedostatečná kvalifikace pracovníků či výběr nevhodné či rizikové strategie;
- osobnostní předpoklady: do konfliktu se v této kategorii dostává individuální nastavení pracovníků s nároky dané profese.

Na základě výše zmíněných rozdělení a jejich podobností jsem vymezila čtyři základní oblasti, v jejichž rámci je možné o etických dilematech uvažovat a dále je kategorizovat. Z tohoto pojetí budu poté také dále vycházet v empirické části.

OBLAST ETICKÉHO DILEMA	POPIS	STŘETY
Zadání a cíl zakázky	dilemata v této oblasti vznikají již při domlouvání zakázky mezi pracovníkem a klientem a následném cíli spolupráce, který by měl být dostatečně konkrétní, dosažitelný a korespondující s cíli organizaci a společnosti	přání klienta – zájem organizace
		zájem klienta – zájem společnosti
		zájem klienta – zájem rodiny
		protichůdný zájem dvou klientů
Poskytování služby	pomáhající pracovník musí určit, jaký přístup ke klientovi zvolí, ke konfliktu dochází ve chvílích, kdy je po pracovníkovi požadován jeden z přístupů, ale on cítí, že by byl v případě konkrétního klienty vhodný druhý	procedurální – situační přístup
		zasáhnout - nezasáhnout
		materiální - nemateriální pomoc
		množství klientů – kvalita služby
Vztah pracovníka a klienta	etický problematické situace v této oblasti vznikají především při budování vztahu s klientem a vyzarování a udržování jeho hranic	pomoc - kontrola
		formální – neformální vztah
		pevné – volné hranice
Osobnost pracovníka	do této kategorie budu řadit etické problémy vyplývající z konfliktu osobnostního nastavení pomáhajícího pracovníka s nároky jeho profese	neutralita - favoritismus
		předsudky - akceptace

Tabulka č. 4 *Oblasti etických dilemat* (Musil, 2004, s. 46; Nečasová, 2001, s. 76; Nedělníková, 2007, s. 41-42; zpracování vlastní)

3.3 Zvládání a řešení etických dilemat a problémů

V poslední podkapitole teoretické části se budu věnovat možnostem zvládání a řešení etických dilemat a problémů tak, jak jsou popisovány v odborné literatuře. Mátel (2010, s. 113) na úvod upozorňuje, že každé etické dilemma je jedinečné, a i přestože se mohou zdát některá více či méně podobná, nelze jejich východisko zobecňovat, a tedy ani určit jasný a jednotný způsob jejich řešení, při němž závisí především na osobě pomáhajícího pracovníka – jeho zkušenostech, vědomostech a schopnostech. Autor se dále příklání, i když dodává, že ne ve všech případech, k systematickému postupu Reamera (1999), který představuje v šesti na sebe navazujících krocích:

1. identifikace etického dilematu a určení konfliktních hodnot a povinností;
2. identifikace všech zainteresovaných stran (pracovník, klient, společnost, organizace);
3. identifikace všech možných směrů konání a jejich následků pro zúčastněné;
4. důsledné prozkoumání přínosů a rizik každé z variant řešení s ohledem na etické hodnoty, principy, teorie, etický kodex, platné směrnice a osobní hodnoty;
5. konzultace s dalšími odborníky (kolegové, supervizoři, právníci, ...);
6. zhodnocení a dokumentace rozhodnutí s reflexí (Reamer, 1999, cit. podle Mátel, 2010, s. 114-117).

Z výše uvedených kroků vyplývá především důležitost samotné počáteční identifikace etického dilematu a zainteresovaných stran v prvních dvou fázích, přičemž ve zbývajících dochází k hledání nejvhodnějšího řešení. K tomuto modelu se klaní také Nedělníková (2008, s. 78), která představuje zjednodušenou verzi, v níž je podle ní nutné postupně rozpoznat dilemma, konkrétně vymezit, co se do konfliktu v dané situaci dostává, koho se týká, diskutovat možná řešení s kolegy a následně zdokumentovat jednotlivé kroky celého procesu.

I při řešení etických dilemat a problémů je nezbytně nutná již několikrát zmiňovaná sebereflexe pomáhajících pracovníků, neboť, i přestože má většina organizací a pomáhajících profesí zpracovaný etický kodex, volba řešení bývá nakonec nejčastěji na konkrétním pracovníkovi. Nečasová (2001, s. 7) zmiňuje nutnost neustálého znovu tážení se, jaké jsou naše možnosti a hranice, a především rozpoznání přání klienta, jež by mělo být usouvztažňováno s možnostmi pracovníka a prostředky organizace při řešení etických dilemat a problémů. Barlett (2002, s. 148-152) pak zdůrazňuje velký vliv osobnosti pracovníka, a hlavně jeho chápání své profesionální

role při řešení dilematických situací, kdy je nezbytné vzít v potaz nejen osobní a profesionální hodnoty, ale i ty společenské a komplexně zhodnotit celou sociální situaci. Velkým přínosem může být při hledání řešení také konzultace s ostatními kolegy při společných poradách či platformách typu intervize a supervize.

Jak bylo již výše naznačeno, univerzální postup řešení etických dilemat sice částečně existuje v zobecněné podobě, avšak v konkrétních situacích závisí především na samotném pomáhajícím pracovníkovi. Kromě samotného řešení však autoři velmi často zmiňují také zvládání etických dilemat a problémů, pod nímž rozumí přijetí určitých opatření a postupů práce, kdy pracovník využívá obranných a adaptačních mechanismů ospravedlňujících motivy svých rozhodnutí (Matulayová, 2006, s. 19).

Musil (2006, s. 40-41) nabízí několik strategií, jimiž si pracovníci pomáhají při řešení dilematických situací. První z nich je racionalizace, jež je snahou o nalezení přijatelného vysvětlení pro rozhodnutí, přičemž toto vysvětlení by mělo částečně uvolnit tlak v eticky nejednoznačné situaci, i přestože by ho pracovník za normálních okolností neakceptoval. Racionalizace se ve velké míře uplatňuje v sociálních institucích, kde takto kolektivně uznaná zdůvodnění ospravedlňují diskutabilní přístupy při práci s klienty. Často ji nelze snadno odhalit, protože se stává, že pracovníci nejsou po čase schopni rozlišit dodatečné ospravedlňující zásady a prvotní okolnosti jejich vzniku (Nečasová a Musil, 2006, s. 60).

Další dvě strategie jsou zdánlivě podobné, neboť obě vycházejí z dilemat, která vznikla vinou nejasně stanovených podmínek. Jedná se o strategie vyhýbání se dilematu, nebo snahu o změnu nesourodých pracovních podmínek. Při vyhýbání se se pracovníci snaží dilema obejít či alespoň oddálit nutnost obtížné volby. Tlak plynoucí z nenaplněných očekávání se snaží zmírnit odkloněním pozornosti k jiným činnostem. Nejčastěji používanou metodou vyhýbání se dilematu je tzv. rodičovská analogie uplatňovaná v situacích, kdy je nutné pevné vedení klienta a prosazení moci vedoucí pouze k jednostrannému vztahu, pracovník se v těchto chvílích vžívá do role rodiče a klienta vnímá jako nezkušené dítě. Druhou metodou je nastavení vlastních podmínek jednání, k čemuž dochází ve chvílích, kdy jsou pracovní podmínky nejasné natolik, že vedou ke vzniku dilemat. Pomáhající pracovníci se pak snaží o přeformulování pracovních podmínek tak, aby eliminovali riziko vzniku nežádoucích situací. V případě, že se ani po reformulaci nepodaří vyhnout opakovanému vzniku dilemat, volí pracovníci většinou třetí strategii a snaží se o změnu těchto podmínek oficiálně, čehož mohou dosáhnout různými prostředky. Nejvyužívanější technikou je

vyjednávání, ale pracovníci se mohou uchýlit také k protestu. Autoři dále dodávají, že i v případě neúspěšnosti takového pokusu o změnu, má snaha pozitivní dopady na pracovníky, neboť posiluje jejich sebevědomí a sounáležitost (Musil, Kubalčíková, Hubíková a Nečasová, 2004, s. 308-315).

Ani výše popsané strategie však nepokryjí všechny dilematické situace. Jejich řešení a zvládání se vždy odvíjí především od osobnosti samotného pomáhajícího pracovníka, který se může kdykoliv rozhodnout etické dilema zcela ignorovat či se jeho řešení vyhýbat. V empirické části bych se nyní ráda zaměřila právě na strategie zvládání a řešení eticky problematických situací tak, jak se s nimi vyrovnávají samotní pomáhající pracovníci ve své praxi.

EMPIRICKÁ ČÁST

Empirická část diplomové práce se zaměřuje na popis realizovaného výzkumu. Rozdělila jsem ji do tří hlavních kapitol. V té první přibližuji metodologii výzkumu, v jejímž rámci se zaměřuji na popis procesu výzkumného šetření, vymezení výzkumného problému a cíle, formulaci výzkumných otázek, techniku sběru dat, představení výzkumného vzorku, analýze získaných dat a etické stránce výzkumu. Výsledky výzkumu poté prezentuji a interpretuji v druhé části, která je zakončena závěrečným shrnutím a zodpovězením vytyčených výzkumných otázek. Třetí kapitola je věnovaná diskuzi získaných zjištění.

4. METODOLOGIE VÝZKUMU

V empirické části své diplomové práce se snažím o nalezení porozumění toho, jak sociálně-pedagogičtí pracovníci vnímají při své profesní činnosti etickou stránku v souvislosti s psanými i nepsanými normami a svým osobním přesvědčením a jakým způsobem se rozhodují při volbě nástrojů v řešení eticky dilematických situacích a vyrovnávání se s nimi. Protože bych ráda docílila hloubkového poznání dané problematiky prostřednictvím pohledu několika informantů, zvolila jsem model kvalitativního šetření.

Úkolem kvalitativního výzkumu je pochopení lidí v sociálních situacích v rámci nenumerického řešení, přičemž výzkumník i zkoumaná osoba jsou rovnocennými partnery (Disman, 2007, s. 300). Jandourek (2003, s. 205) uvádí, že výzkumník se snaží různými způsoby získat co nejvíce dat od menšího počtu informantů a dále dodává, že cílem výzkumu kvalitativní povahy je hledání pravidelností a také významů, které se v těchto datech skrývají, s úsilím o co největší validitu a bez nároku na statistickou reprezentativnost. Gavora (2000, s. 148) doplňuje k cílům kvalitativního výzkumu porozumění lidem a událostem v jejich životě skrze poznání jejich vnitřního světa, pro což je nejlepším nástrojem vlastní úsudek a zkušenosti výzkumníka.

Mezi přednosti tohoto typu výzkumného šetření patří kromě již zmíněné validity ještě možnost získání podrobného popisu a vhledu při zkoumání určitého jevu či jedince, jež jsou zkoumáni v jejich přirozeném prostředí. V úvodu kvalitativního šetření výzkumník vybírá téma a formuluje výzkumné otázky, které mohou být během

výzkumu modifikovány či doplňovány, výzkum tak lze označit jako pružný (Hendl, 2008, s. 47). Kvalitativní model rovněž umožňuje navrhování teorií a hloubkové poznání případů procházejících komparací (Hendl, 2008, s. 145), proto ho považuji pro potřeby své diplomové práce za vhodně zvolený.

Mnozí autoři (Hendl, 2008; Disman, 2007; Ferjenčík, 2000) ještě upozorňují na rizika spojená s tímto typem výzkumu. Jedná se především o možné zkreslení ze strany zkoumané osoby, která může měnit své postoje a chování, ale i stran výzkumníka, u nějž hrozí ovlivnění výběru otázek svým osobním přesvědčením.

Vzhledem k povaze předkládaného výzkumu jsem nevolila žádný konkrétní výzkumný design, na jehož základě bych postupovala. Nicméně využití metody a postupy jsem čerpala zejména z přístupu zakotvené teorie (např. otevřené kódování při analýze získaných dat, stanovení hypotéz) a fenomenologického zkoumání (důraz na porozumění vnímání daného jevu informanty).

4.1 Výzkumný problém a cíl

Podmětem pro volbu výzkumného problému byly na jedné straně mé zkušenosti jakožto začínající sociálně-pedagogické pracovnice. Při mém prvotním zaškolování bylo etické stránce profese věnováno pouze velmi omezené množství času, i přestože dávají každodenní situace za vznik konkrétním etickým konfliktům. Na straně druhé pak studium odborné literatury, jež mnohdy nabízí pouze velmi obecné odpovědi na eticky problematické situace, v nichž se pomáhající pracovníci při své praxi ocitají.

Cílem výzkumného šetření je zjištění, jak vnímají pomáhající pracovníci v sociálně-pedagogické práci etický aspekt, zvláště pak v souvislosti s etickým kodexem a s eticky problematickými situacemi. Dále se zaměřuji na zjištění nástrojů a strategií, jež volí pracovníci při řešení těchto situací a mechanismů, které jim umožňují se s nimi vyrovnat. Výsledky mohou přispět také k diskuzi o etickém rozměru sociálně-pedagogické práce, a v neposlední řadě nabídnout pohled samotných pracovníků na to, co je pro ně při řešení eticky dilematických situací důležité, přičemž by se tyto informace mohly zohlednit při tvorbě etických kodexů i být určitým doporučením pro praxi dalším pracovníkům.

4.2 Hlavní a dílčí výzkumné otázky

Pro dosažení výše zmíněného cíle šetření jsem zformulovala hlavní výzkumnou otázku, k níž jsem vytvořila ještě čtyři další vedlejší výzkumné otázky. Jsou jimi:

HVO: Jak pracovníci v pomáhajících profesích vnímají etický aspekt ve své práci?

VVO1: Jak pojmají pomáhající pracovníci svou profesní roli?

VVO2: Do jaké míry sociálně-pedagogičtí pracovníci využívají etický kodex své profese?

VVO3: S jakými etickými dilematy se pracovníci ve své praxi setkávají?

VVO4: Co ovlivňuje průběh rozhodovacího procesu pomáhajících pracovníků při řešení etických dilemat?

Jak je z uvedených výzkumných otázek patrné, ve své práci se nedotazuji na etická dilemata tak, jak jsou definovaná v odborné literatuře, ale zajímá mne především vlastní definice případů, které vnímají sociálně-pedagogičtí pracovníci jako eticky problematické. Tyto situace pak mohou, ale nemusí být totožné s těmi, jimiž jsem se zabývala v teoretické části na základě studia odborné literatury a konkrétních etických kodexů. Formulace těchto otázek mi zároveň usnadnila tvorbu tazatelských otázek vedoucích k získání dat potřebných k naplnění cíle výzkumu (viz. Příloha č. 2).

4.3 Volba výzkumného vzorku

Informanty jsem oslovovala cíleně a postupovala podle teoreticky zaměřeného kritériálního výběru, při němž výzkumník postupně shromažďuje a kóduje data a rozhoduje se, zda je zapotřebí získat další se zřetelem k nově vznikající teorii (Glaser a Strauss, 1967, cit. podle Hendl, 2008, s. 149). Kritériem pro zařazení do výzkumu byl v první řadě výkon sociálně-pedagogické činnosti tak, jak byla vymezena v úvodní kapitole, dále způsobilost k výkonu těchto profesí dle Zákona o sociálních službách⁹ a délka praxe minimálně jednoho roku, aby byl naplněn předpoklad, že informanti již prošli všemi úvodními zaškolování včetně seznámení se s etickými kodexy a zároveň se mohli setkat s různorodými eticky dilematickými situacemi.

Pět z osmi celkových účastníků výzkumu jsem oslovila přímo na základě osobní známosti či informací na webových stránkách daných organizací, tři další informanti byli vybráni prostřednictvím metody sněhové koule na základě doporučení již vybranými respondenty. Počet respondentů nebyl dopředu určen, neboť v kvalitativním výzkumu není možné před jeho zahájením odhadnout množství dat nezbytné k dosažení výzkumného cíle. Sběr dat je proto ukončen teprve v okamžiku,

⁹ Zákon č. 108/2006 Sb.

kdy již nezískáváme nové a neznámé informace, čímž je téma výzkumného šetření nasyceno (Hendl, 2008, s. 149).

Informant(ka)	Délka praxe	Pracovní pozice
I1	1 rok	terénní sociální pracovnice s dětmi a mládeží
I2	5 let	terénní sociální pracovnice s dětmi a mládeží
I3	6 let	kontaktní sociální pracovnice v nízkoprahovém klubu
I4	2,5 roku	kontaktní sociální pracovník v nízkoprahovém klubu
I5	8 let	sociální kurátor pro děti a mládež
I6	4 roky	sociální kurátorka pro děti a mládež
I7	3,5 roku	sociální pracovnice s dětmi migrantů
I8	2 roky	sociální pracovník ve výchovném ústavu

Tabulka č. 5 *Informanti výzkumu (zpracování vlastní)*

Jak je z předložené tabulky zřejmé, skupina informantů byla velmi různorodá, nejen co se týká pracovních pozic, ale také délky praxe. Zároveň jsem se snažila, aby byly mezi informanty zastoupeni pracovníci působící ve státní správě i neziskových organizacích.

4.4 Popis výzkumné metody

Hlavní technikou sběru dat byl rozhovor. Data jsou v tomto případě získávána v přímém kontaktu s informantem, pro nějž je tudíž známé, že je předmětem výzkumu. Zároveň se jedná o reaktivní metodu, při níž tazatel vyvolává prostřednictvím pokládaných otázek reakci, již zamýšlí analyzovat (Disman, 2007, s. 124). S rozhovorem se však pojí i určitá úskalí spojená zejména s přenosem zakódované informace a výzkumník by se tak měl být vědom toho, že záměry odpovědí na jeho otázky nemusí vždy vypovídat o tom, co bylo řečeno (Ferjenčík, 2000, s. 171). Abych toto riziko co nejvíce minimalizovala, snažila jsem se vždy na danou věc doptávat ještě dalšími pomáhajícími otázkami tak, aby měli informanti dostatek prostoru pro co největší upřesnění svých myšlenek a nedocházelo k jejich zkreslení.

Rozhovor může mít různé formy, přičemž Hendl (2008, s. 173) mezi ně řadí strukturovaný rozhovor s otevřenými otázkami, který je vhodný ve chvílích, kdy se výzkumník snaží o omezení variací otázek. Respondenti v jeho rámci odpovídají na jednotlivé předem formulované otázky, což přináší snadné provedení následné analýzy. Oproti tomu stojí nestrukturovaný rozhovor, při němž není předem určena

struktura rozhovoru a výzkumník se nesnaží získat stejnou informaci od každého z dotazovaných. Jeho využití je vhodné v případech, v nichž výzkumník není s danou problematikou ještě dobře seznámen či respondenti pocházejí z různého socio-kulturního prostředí. Třetí možností je poté polostrukturovaný rozhovor, při němž si tazatel dopředu připravuje kostru rozhovoru a témata s otázkami, které chce s informantem probrat, avšak má během rozhovoru možnost se od tohoto schématu odklonit a zabývat se v reakci na odpovědi tím, co v danou chvíli považuje z hlediska výzkumu za důležité.

Protože informanti, které jsem pro svůj výzkum oslovila, pracují v různých oblastech a pevně dané otázky by neumožňovaly ověřování údajů, s nimiž jsem dopředu nepočítala, rozhodla jsem se zvolit pro naplnění výzkumného cíle jako nejvhodnější právě poslední zmiňovanou metodu, která je zároveň nejčastěji používanou metodou sběru dat v kvalitativním šetření. Výhodou polostrukturovaného rozhovoru je především pružnost, možnost reakce na konkrétní výpovědi a přirozenost komunikace mezi tazatelem a informantem. Zároveň je díky předem dané kostře zajištěna přehlednost pro následné zpracování. Nevýhodou je časová náročnost a nutnost neustálého ověřování zjištěných skutečností (Reichel, 2009, s. 111-112).

V rámci přípravné fáze výzkumu jsem si nejprve vytvořila úvod k rozhovoru. Ten by měl obsahovat jednoduché otázky vyjadřující empatii s informantem. Zároveň jsem v této části seznámila respondenty se záměrem výzkumu a požádala je o svolení s nahráváním. Na základě určených výzkumných otázek jsem zformulovala hlavní témata a některé pomocné otázky, jež na sebe logicky navazovaly, prolínaly se a byly poskládány dle důležitosti. Otázky v kvalitativním výzkumu by neměly dotazovaného nutit odpovídat v souladu s tím, co chce tazatel slyšet a měly by být nesugestivní (Švaříček & Šedřová, 2007, s. 132). Informanti byli v průběhu rozhovoru vybízeni, aby rozmlouvali o svých zážitcích a přesvědčeních otevřeně, nikoliv za účelem souladu s psanými či nepsanými normami. Dále jsem jim dávala prostor pro vznesení vlastních dotazů či vnesení relevantních témat, která považovali osobně za důležitá.

4.5 Průběh výzkumu

Před realizací vlastního výzkumu proběhla celá řada přípravných procesů. Nejprve jsem formulovala hlavní a vedlejší tazatelské otázky, na jejichž základě jsem připravila soubor tazatelských otázek. V rámci přípravy na výzkumné šetření jsem využila také předvýzkumu. Ten by měl odhalit případné překážky, které by se mohly

při sběru a analýze dat objevit. Zároveň by měl předvýzkum ověřit, zda je výzkum proveditelný a výzkumné nástroje vhodné (Jandourek, 2003, s. 184). Předvýzkum jsem provedla s jednou respondentkou pracující na pozici psycholožky na základní škole. Po ukončení rozhovoru jsme jej společně zhodnotily, na základě čehož došlo k přeformulování několika dílčích otázek a úpravě jedné z vedlejších výzkumných otázek tak, aby byla zajištěna větší srozumitelnost a konkrétnost. Tímto pilotním rozhovorem jsem si ověřila, že je možné výzkum realizovat podle navržených metod a také získat odpovědi na položené výzkumné otázky.

První kontakt s terénem proběhl na konci února 2019 a sběr dat pokračoval až do začátku dubna 2019. Rozhovory probíhaly v kancelářích konkrétních pracovníků a pracovníc tak, aby bylo zaručeno soukromí a zároveň byli informanti ve svém prostředí. S každým informantem byl pořízen vždy jen jeden rozhovor, který byl po jejich předchozím souhlasu nahráván na diktafon a jehož délka se pohybovala mezi 45 až 70 minutami. Švaříček a Šedřová (2007, s. 76) popisují čtyři role typické pro výzkumníka v terénu. Patří mezi ně role cizince, návštěvníka, zasvěceného a domorodce. Během výzkumu jsem byla nejčastěji v roli zasvěceného, jenž se s dotazovanými stýká i mimo rámec výzkumu, a ve třech případech cizince, který je jednorázově přicházejícím člověkem. Nehledě na roli, v níž jsem během výzkumu byla, jsem se však snažila o maximální objektivnost a shodný přístup z hlediska pokládaných otázek ke všem informantům.

V úvodní fázi jsem se tazatelům představila, stejně jako jim byl představen i výzkum, jehož se účastnili. Byli ujištěni o anonymitě a byl získán jejich souhlas s účastí a nahráváním. Pořadí pokládaných otázek se u jednotlivých dotazovaných lišilo a vycházelo především z aktuální situace v probíhajícím rozhovoru. Odlišnosti se vyskytovaly také ve znění či pokládání otázek a docházelo také k tomu, že byla některá z otázek úplně vynechána, neboť k jejímu zodpovězení došlo v rámci odpovědi na otázku jinou, či jsem naopak otázky přidávala. Těmito odlišnostmi jsem usilovala o dosažení maximální vytiženosti rozhovoru, což metoda polostrukturovaného rozhovoru umožňuje (Miovský, 2006, s. 159).

4.6 Způsob organizace a analýzy dat

Nahrávané rozhovory byly po ukončení přepsány do písemné podoby.¹⁰ Kromě zvukových záznamů jsem během rozhovoru pořizovala také psané poznámky, v nichž

¹⁰ Přepis jednoho z rozhovorů předkládám v Příloze č. 3

jsem se zaměřovala zejména na neverbální projevy jednotlivých informantů. Těm jsem před zpracováním dat přiřadila kódové označení, a poté jejich přepsané promluvy analyzovala s využitím metody tužka-papír technikou otevřeného kódování. Ta spočívá v rozebrání jednotlivých úseků (slova, spojení, věty i odstavce) na jednotky, jimž je přidělen význam a pojmenování a vzniknou tak zastřešující kódy, které dané fragmenty co možná nejlépe vystihují (Švaříček a Šed'ová, 2007, s. 211). Miovský (2006, s. 219) proces kódování popisuje jako identifikaci a systematické označování sémantických celků na základě tazatelem vytvořených kritérií, což vede k rychlejší práci se získanými daty.

Po této úvodní fázi následovalo třídění nově vzniklých kódů, jež jsem přiřazovala k sobě na základě jejich významu. Bylo tedy zapotřebí nalézt mezi jednotlivými daty spojitosti, k čemuž jsem využila techniky konstantní komparace. Po vytvoření několika skupin sdružujících obdobné kódy jsem definovala hlavní kategorie. Pro jejich interpretaci jsem zvolila techniku vyložení karet, jež spočívá v uspořádání nově vzniklých kategorií do určité linie, na jejímž základě je poté převyprávěn obsah (Švaříček a Šed'ová, 2007, s. 226).

Kategorie, k nimž jsem na základě otevřeného kódování dospěla při analýze rozhovorů s pomáhajícími pracovníky, se vztahují k jednotlivým výzkumným otázkám a jsou podle nich pojmenované podkapitoly v interpretační části. Při tvorbě těchto kategorií jsem vycházela z 11 subkategorií, přičemž každá z nich obsahovala několik kódů. Dále uvádím tabulku, v níž představuji všechny názvy jednotlivých kategorií, subkategorií i kódů, které je tvoří.

KATEGORIE	SUBKATEGORIE	KÓDY
Pojetí role sociálně-pedagogického pracovníka	Přístup ke klientům	<i>Individualita</i> <i>Jedinečnost situace</i> <i>Zkušenost</i> <i>Schematičnost</i>
	Hodnoty	<i>Pomoc jako cílem</i> <i>Pomoc jako instrument</i>
Význam etického kodexu	Znalost	<i>Žádná</i> <i>Povrchní</i> <i>Širší</i>
	Využití	<i>Formalita</i> <i>Obecnost</i> <i>Jistota</i> <i>Vlastní přesvědčení</i>
	Rozpory	<i>Připustěné</i> <i>Obecné</i>

Existence etických dilemat	Zadání a cíl zakázky	<i>Přání klienta vs. zájem organizace</i> <i>Přání klienta vs. osobní přesvědčení</i> <i>Zájem klienta vs. zájem společnosti</i>
	Poskytování služby	<i>Časová tíseň</i> <i>Ekonomický nedostatek</i> <i>Mlčenlivost</i> <i>Nakládání s informacemi</i>
	Vztah pracovníka a klienta	<i>Přebírání zodpovědnosti</i> <i>Pomoc vs. kontrola</i> <i>Udržení hranic</i>
	Osobnost pracovníka	<i>Antipatie</i> <i>Favoritismus</i> <i>Předsudky</i>
Řešení a zvládání etických dilemat	Řešení	<i>Sebereflexe</i> <i>Pro a proti</i> <i>Pohled zvenku</i> <i>Supervize</i> <i>Zapojení klienta</i> <i>Odsunutí</i> <i>Role praxe</i>
	Zvládání	<i>Racionalizace</i> <i>Obhajitelnost</i> <i>Relaxace</i> <i>Přesměrování pozornosti</i>
Vnímání etiky		<i>Psané normy</i> <i>Etický kodex</i> <i>Osobní kodex</i> <i>Morální nastavení</i>

Tabulka č. 6 *Otevřené kódování* (zpracování vlastní)

4.7 Validita a reliabilita výzkumu

Kvalitativní výzkum se vyznačuje oproti kvantitativnímu vyšší mírou validity, je však nezbytné ozřejmit a důkladně popsat fáze tohoto typu výzkumu. Reliabilita je naopak v kvalitativním šetření slabinou, neboť zkoumané situace se neustále mění (Gavora, 2000, s. 31).

Validitu pak můžeme rozlišovat dvojího typu, a to vnitřní a vnější. Vnitřní se týká především kritéria důvěryhodnosti, potvrditelnosti a autenticity. Vnější validita zahrnuje zejména kritérium přenositelnosti aplikovatelnosti (Švaříček a Šedřová, 2007, s. 31-36). V rámci kritéria důvěryhodnosti jsem se snažila o výběr různorodého vzorku informantů na základě pevně daných kritérií. Autenticity jsem se pak snažila dosáhnout prostřednictvím přímých citací jednotlivých účastníků. Zároveň jsem se

v této kapitole pokusila co nejpodrobněji popsat průběh výzkumu i zvolenou metodologii.

4.8 Etika výzkumu

Hendl (2008, s. 153) upozorňuje na důležitost zohlednění etické stránky ve společenskovědním výzkumu. Mezi nejdůležitější zásady kvalitativního výzkumu řadí především potřebu získat informovaný souhlas účastníků, čímž rozumí obeznámení informantů o průběhu a okolnostech výzkumu a jejich následný souhlas s účastí na studii. Další zásadou je poskytnutí možnosti odmítnutí se výzkumu účastnit či v něm dále pokračovat, s níž by měli být informanti předem obeznámeni. V neposlední řadě by měla být všem účastníkům výzkumu zajištěna anonymita, přičemž v ideálním případě by identita neměla být známa ani výzkumníkovi.

V rámci svého výzkumu jsem před uskutečněním samotných rozhovorů informovala všechny účastníky o cílech a průběhu výzkumu a získala od nich poučený aktivní souhlas¹¹ (viz. Příloha č. 4). Zároveň jsem se seznámila s tématem své diplomové práce a zaručila jim anonymitu. To bylo zajištěno, jak jsem již zmínila v podkapitole věnující se popisu výzkumného vzorku, kódovým označením účastníků. Rovněž v práci nekonkretizuji, v jakých městech a organizacích pomáhající pracovníci působí a při jejich charakterizaci využívám pouze informaci o pohlaví a době výkonu jejich praxe. Nahrávky rozhovorů i jejich přepisy jsou pak uloženy v zaheslované složce, do níž nemá nikdo další přístup. Všichni informanti měli také možnost rozhovor kdykoliv ukončit či se výzkumu neúčastnit. Aby bylo zajištěno soukromí a bezpečí informantů probíhaly rozhovory bez účasti dalších osob, ve většině případů v kancelářích daných pomáhajících pracovníků (v jednom případě v nízkoprahovém klubu mimo jeho otevírací dobu).

¹¹ Aktivním souhlasem se rozumí podepsání příslušného dokumentu informantem (Hendl, 2008, s. 153).

5. INTERPRETACE VÝSLEDKŮ VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ

V této kapitole diplomové práce se blíže podívám na výsledky proběhlého výzkumného šetření. V rámci úvodního dotazování jsem od informantů zjišťovala jejich vzdělání a dosavadní pracovní zkušenosti. Ptala jsem se jich také na průběh kontaktu s klienty a záležitosti, které spolu řeší. Účelem bylo ověření, zda jsou vybraní respondenti sociálně-pedagogickými pracovníky ve smyslu definovaném v úvodních teoretických kapitolách. Dále již rozhovor probíhal dle tematických okruhů vycházejících z vytyčených výzkumných otázek. Jednotlivé podkapitoly jsou, jak již bylo zmíněno v předchozí části, pojmenovány podle kategorií vzniklých při analýze dat a vycházejí z jednotlivých výzkumných otázek.

5.1 Pojetí role sociálně-pedagogického pracovníka

V prvním dílčím tematickém celku jsem od informantů zjišťovala, jak pojmají svou roli sociálně-pedagogických pracovníků a jaké hodnoty do své práce promítají v souvislosti s jednou z dílčích výzkumných otázek. Zajímalo mě také, jak charakterizují svůj přístup ke klientům a vztah s nimi. Tato kategorie tak obsahuje dvě subkategorie, a to přístup ke klientům a hodnoty.

V souvislosti s postojem ke klientům sedm z respondentů uvedlo, že se snaží svůj pohled uzpůsobit pohledu konkrétních klientů a přistupovat k nim co nejvíce **individuálně**, přičemž často zmiňovali také **jedinečnost** každé **situace**. Část z nich však vzápětí dodala, že ne vždy je k tomu prostor, ať už z časového či právě situačního hlediska.

I3: „*Nejednám se všemi stejně. Vždycky je to o tom konkrétním člověku. Můžeš se třeba vrátit k nějaké obdobné situaci, co už si v praxi řešila, ale pokaždý jsou kolem nějaký nový okolnosti, který musíš vzít v potaz.*“

I7: „*Neexistuje nějaký zaručený postup, jak ke klientům přistupovat, mockrát se mi stalo, že ke mně někdo přišel a v hlavě mi jel připravený scénář, ale nakonec to bylo skoro pokaždé jinak. Myslím si, že úplně nejdůležitější je individuální přístup, bez toho ta práce dělat nejde.*“

I4: „*Stane se mi, že za mnou přijde klient s nějakou zakázkou, kterou řešíme častěji, je to třeba hlavně šikana, takže pak, alespoň ze začátku, pracuju podle nějakých vzorců, co mi fungovaly v obdobných případech dřív.*“

I přestože tedy existují situace, v nichž informanti postupují více **schematicky**, jednají spíše na základě předchozí **zkušenosti** a využívají technik, které se jim osvědčily v minulosti, než že by potlačovali klientovu individualitu.

Z hlediska hodnot respondenti vůbec nejčastěji zmiňovali hodnotu pomoci. Na jedné straně tomu tak bylo ve smyslu potřeby, kdy pracovníci směřují svou pomoc právě k jedincům, kteří to vzhledem ke své sociální situaci potřebují a cílem je konkrétní zlepšení situace klienta:

I1: „*Lidi, se kterýma pracuju, hledají v první řadě pomoc, většinou chtějí znát názor někoho dalšího a potřebují postrčit, aby viděli, čeho všeho jsou sami schopní.*“

I3: „*Já vidím gros své práce v pomáhání lidem. To nemyslím v nějakém spásném smyslu, ale často za námi ty děti přijdou s něčím, s čím si prostě neví rady, a já jsem tu od toho, abych jim pomohla a nějak je nasměrovala.*“

I7: „*Pro mě je nejdůležitější těm lidem pomoci. Zlepšit jejich situaci a udělat pro to maximum.*“

Mnozí z respondentů kladli důraz na pomoc jako podporu při zplnomocňování klientů. Jejich aktivita je v tomto případě tedy **instrumentálního charakteru**, přičemž prostřednictvím sociálně-pedagogické práce se zvyšují kompetence a motivace klientů pro řešení jejich nepříznivé sociální situace. Základem této činnosti je sociální poradenství.

I6: „*Cílem je samozřejmě, aby to dítě, když se příště ocitne v obdobné situaci, vědělo, co dělat a zachovalo se třeba i jinak než posledně.*“

I8: „*Chci dosáhnout toho, že můj klient najde svojí cestu, nehledě na to, kam povede, když ho bude činit šťastným a bude v mezích zákona. Je to ale dlouhý proces samozřejmě.*“

I2: „Smysl své práce vidím hlavně v tom, že si klienti budou schopní řešit své problémy sami. Bez pomoci sociálních služeb.“

I4: „Cílem je pro mě to, aby se lidé, se kterými pracujeme cítili lépe. Aby dokázali identifikovat svůj problém a vyřešit ho.“

Na straně druhé byla hodnota pomoci pojímaná více filantropicky bez návaznosti na konkrétní měřitelný cíl. Pomocí se tak stává již samotné bezpodmínečné přijetí klienta se vším, co ho činí tím, kým je, a budování vzájemné důvěry skrze respekt a aktivní naslouchání. **Pomoc** sama se tak stává **cílem** a důraz je kladen především na lidský a otevřený vztah se zaměřením na potřeby klienta.

I1: „Nejdůležitější je se zajímat. Tím myslím opravdu se zajímat na lidské rovině o toho druhého, ne protože jsme za to placení, ale protože to tak cítíme. A přijmout ho se vším, takovýho, jaký je.“

I5: „Při práci s klientem je nejpodstatnější vybudovat důvěru. Jako v každém jiném lidském vztahu musíš nejprve získat důvěru především skrz naslouchání a přijetí toho druhého, abyste se společně mohli vydat na cestu, která povede k vyřešení jeho situace.“

I7: „Nejdůležitější hodnotou v mé práci je respekt k druhému, což platí dvojnásob v případě cizinců.“

Budu-li vycházet z pojetí Banksové (1995, cit. podle Matoušek, 2008, s. 46)¹², většina respondentů osciluje mezi angažovaným a profesionálním přístupem ve své práci, přičemž nejdůležitějšími hodnotami jsou pro ně především pomoc druhému, ať již ve smyslu doprovázení na cestě k dosažení konkrétních cílů, či ve smyslu přijetí klienta se všemi specifickými tvůrčími jeho osobnost a s důrazem na respekt a právo na sebeurčení.

¹² Viz. podkapitola 1.5 Přístupy a způsoby práce v pomáhajících profesích

5.2 Význam etického kodexu

Během dotazování jsem se snažila nalézt odpověď na dílčí výzkumnou otázku týkající se využití etického kodexu v praxi jednotlivých pracovníků. Promluvy týkající se významu etického kodexu jsem přiřadila do této kategorie, která se skládala ze tří dílčích subkategorií. Zajímalo mě především, do jaké míry jsou informanti s kodexem vůbec seznámeni, jak vidí jeho využití a zda se při své profesní činnosti dostávají do rozporu s psanými etickými normami.

Velmi zajímavé byly odpovědi týkající se již samotné znalosti etických kodexů, neboť polovina respondentů uvedla, že si informacemi v nich obsaženými není zcela jistá, i když o jeho existenci mají většinou alespoň tušení.¹³ Jejich znalost etických kodexů, ať již obecných oborových či konkrétních kodexů daných organizací, je tak velmi **povrchní** či vůbec **žádná**.

I1: „Při zaškolování jsem ho četla, ale popravdě si nepamatuju, co v něm přesně bylo.“

I8: „K dispozici ho asi někde máme, ale co se týká obsahu nejsem si jistě...upravuje se v něm asi hlavně chování ke klientům.“

I5: „Popravdě ani nevím, jestli máme nějaký vlastní etický kodex, nikdy jsem ho při práci nevyužil.“

Druhá část pracovníku už měla o etických kodexech **širší** povědomí, ale tyto dokumenty považují spíše za **formalitu**, která nemá hlubšího využití při řešení praktických otázek.

I3: „Vím, že jako organizace etický kodex máme, ale jedná se spíše o formalitu. Nemyslím si, že bych tam našla radu v dilematické situaci. Tím nechci říct, že etické kodexy jsou zbytečné, to v žádném případě, ale prostě se domnívám, že není ani v jejich možnostech obsáhnout třeba jen zlomek situací, s nimiž se v běžné praxi setkáváme.“

¹³ Šest z organizací, v nichž zpovídání respondenti pracují, má zpracovaný svůj vlastní etický kodex vycházející nejvíce z Etického kodexu společnosti sociálních pracovníků, z něž vycházejí i informanti působící na pozici sociálních kurátorů.

I7: „Vzhledem k tomu, že v našem oboru existují v podstatě pouze obecný postupy a nelze dopředu odhadnout směřování, je to hodně na nás, jak budeme věci s klienty řešit.“

Pracovníci pak téměř jednomyslně dodávají, že se při řešení situací s etickým pozadím řídí především **vlastním** morálním **přesvědčením** bez toho, aniž by se přímo opírali o nějaké psané normy či doporučení.

I2: „Snažím se řídit hlavně podle svého osobního přesvědčení.“

I4: „Informace tam jsou dost obecný. Člověk se většinou řídí tím, jak to cejtí.“

Jedna z otázek směřovala také na zjištění, zda se pracovníci někdy dostali do rozporu s etickým kodexem své organizace. Tato otázka pak byla položena pouze těm respondentům, kteří byli s daným kodexem seznámeni, neboť u ostatních by postrádala z pochopitelných důvodů význam. Ti **připouští**, že se do rozporu s etickými kodexy občas dostávají.

I6: „Je možný, že jsem se někdy do konfliktu s etickým kodexem dostala. On se tomu člověk neubrání.“

I2: „Nedá se se vším souhlasit. Teda v obecné rovině samozřejmě ano, ale když pak dojde na konkrétní situace, někdy se do rozporu prostě dostanete.“

Z rozhovorů tedy vyplynulo, že informanti zapojení do výzkumu mají o etických kodexech většinou jen velmi povrchní znalosti a nepovažují je za důležitý zdroj informací při své každodenní praxi, i přestože vnímají potřebu mít vymezený nějaký základní etický rámec, který by jim při práci přinášel určitý pocit **jistoty**. Zároveň přiznávají, že se občas dostávají s etickým kodexem do konfliktu, a to především ve chvílích, kdy jsou okolnosti nějaké situace natolik jedinečné, že na ně není možné uplatnit **obecné normy**, v kodexech obsažené.

I4: „Nějaká vymezená pravidla a normy přinášejí podle mě pocit bezpečí. Víš, v čem se pohybuješ a má to nějaký meze. Při práci s lidmi se ale podle mě nedá nadefinovat

všechno. Někdy musíš vystoupit vně ten daný rámec, člověk si toho ale musí být vědomý.“

5.3 Existence etických dilemat

Další z kategorií obsahuje výpovědi popisující konkrétní situace, v nichž se respondenti musí rozhodovat mezi různými možnostmi řešení, z nichž ani jedno není v danou chvíli jednoznačné, a volba je tak pro ně obtížná. Při třízení kódů se objevily čtyři hlavní zastřešující subkategorie označující oblasti, do nichž zmíněná etická dilemata a etické problémy spadaly. Jednalo se konflikty v zadání a cíli zakázky, poskytování služby, vztahu s klientem a střetech s osobními hodnotami. Nelze říci, že by hranice mezi jednotlivými oblastmi byly pevné, vzniknuvší dilemata často souvisejí s více z nich a jsou vzájemně propojená, snažila jsem se však o kategorizaci na základě původce konfliktu tak, jak jsem je popsala v teoretické části.¹⁴

5.3.1. Zadání a cíl zakázky

Do této oblasti jsem řadila kódy označující dilemata, která informanti zmiňovali v souvislosti se zadáním a cílem zakázky ze strany klienta. V odpovědích se objevoval hlavně konflikt založený na základě rozporu **přání klienta a zájmu organizace**. Pracovník v takových chvílích stojí před rozhodnutím, zda vyjít vstříc klientovi při plnění jeho přání, i když nepovede ke zlepšení jeho situace, či jeho požadavek nesplnit a riskovat tak narušení spolupráce, které může vést v krajním případě až ke ztrátě klienta. Z obav týkajících se možného zhoršení klientovy situace v případě, že by se dostal mimo dosah sociálních služeb, tak pracovníci většinou přistupují na požadavky klienta, i přestože je nepovažují za smysluplné, což dává za vznik vnitřnímu konfliktu.

I3: „Máme individuál a sedíme společně přes půl hodiny nad tvorbou něčeho, o čemž vím, že bude k ničemu.“

I7: „Když bych mu řekla, že je to úplná hloupost a zbytečně tím budeme oba ztrácet čas, příště už se neukáže.“

¹⁴ Viz. podkapitola 3.2 Rozdělení etických dilemat

I1: „Hodně těžké je pro mě, když mám klienta s určitou zakázkou, ale ty vidíš, že by v jeho situaci bylo z tvého pohledu lepší dělat něco jiného. Na jedné straně mám tedy tuhle svoji představu, co by pro něj bylo „dobré“, na druhé straně je ale jeho přání, to, co on považuje za důležité.“

Pracovníci v těchto případech pracují se silným sebezapřením, a i během rozhovorů bylo z neverbálních projevů znát, že tato dilemata vnímají někteří z nich velmi emocionálně, lze v nich tedy rozklíčovat i konflikt v rovině střetu s **osobním přesvědčením** pracovníků.

Jednou bylo zmíněno také dilema týkající se střetu **zájmu klienta se zájmem společnosti**. Informant byl nucen obhajovat fakt, že poskytuje pomoc klientům, kteří si ji v očích ostatních nezaslouží.

I8: „Tohle je problém, že se tu všichni znají. Věděl jsem, že toho kluka napadl a okradl, řešila to i policie. Potom se mě ptají, proč pomáhám někomu, kdo se nechoval, jak by měl, tak jim vysvětluju, že teď je to můj klient a můžeme společně pracovat třeba právě na tom, aby to příště neudělal.“

Dilemata v oblasti cílů a zadání zakázky se tedy týkají především střetu mezi cíli klientů a dané organizace zastoupené konkrétním pracovníkem. Informanti připouštějí, že v těchto případech jdou nejčastěji mimo rámec metodik a předepsaných postupů, neboť se snaží o udržení vztahu s klientem, který staví výše než psané normy.

5.3.2 Poskytování služby

Druhou oblastí jsou etická dilemata týkající se přímo poskytované služby. Nejčastější zmiňovaná dilemata se týkala **nedostatku času a financí**. Sociálně-pedagogičtí pracovníci se nezřídka ocitají v situacích, kdy musí odmítnat klienty z kapacitních důvodů či mají schůzky naplánovány na několik týdnů dopředu. Časová tíseň by se dala zmírnit přijetím dalších pracovníků, na což však organizace finančně nedosáhnou.

I4: „Stalo se nám častokrát, že jsme klienty museli v danou chvíli odmítnout, protože jsme na to prostě neměli kapacitu. Není mi to příjemný, na jednu stranu tu máme být

a poskytovat nějakou službu, jenže pak ty lidi, co už si vezmou ten čas a přijdou, musíme odmítnout, protože na to prostě nestačíme ve dvou.“

I2: „Poslední rok se stává poměrně pravidelně, že musíme službu omezit. Stačí, že jedna z nás je nemocná a tu týdenní otevírací dobu v jednom nepokryješ, nebo alespoň ne dlouhodobě. Město nám další úvazek nedá, řešíme to už od doby, co jsme tu začali.“

V obou uvedených případech můžeme nalézt na jedné straně dilema týkající se nuceného odepření služby klientům, na straně druhé pak konflikt pojící se s komunikací se zřizovatelem služby. V rámci plnění zakázky zvenčí se pracovníci zavazují plnit požadavky dostupnosti služby, nicméně poskytnuté finanční prostředky tento požadavek neumožňují zcela naplnit. Informanti tak musejí situaci obhajovat nejen u svých klientů, ale také na úrovni státní správy. Nedostatek v ekonomické sféře je citelný i ve chvílích, v nichž je pracovníkům znemožněna realizace jejich nápadů a finanční situace má vliv také na stav pracovních prostředků a prostorů.

I3: „Zrovna nedávno jsme řešili se skupinou klientů, kteří chtěli uspořádat vlastní graffiti akci, že na to nejsou peníze. Štve mě to, protože dá hrozný úsilí ty děcka namotivovat. Když se to konečně podaří a oni se snaží, není to z čeho zaplatit.“

I1: „My jsme teď v situaci, že nám na podzim vytopili kancelář, kterou využíváme jako konzultační místnost. Je to už skoro půl roku a ten prostor je pořád neobyvatelný. Stěžuje nám to práci, ale hlavně nemáme kam vzít klienty na individuál.“

Chybějící finance tak pracovníky staví do role, kdy často musejí svým klientům vysvětlovat, proč není možné splnit jejich zakázku zcela podle zadání.

Další zmíněné dilema se týkalo **mlčenlivosti a nakládání s informacemi**. Informanti popisovali situace, kdy na ně byl zvenčí vyvíjen nátlak směřující k získání informací o konkrétních klientech, přičemž by uvolnění těchto informací mohlo klientům v některých případech pomoci, v jiných naopak uškodit. Pracovníci se tak ocitali ve střetu hájení zájmu klienta a jeho ochrany proti plnění požadavků třetí strany, jímž mohla být rodina, jiný klient ale i společnost.

I4: „Stává se nám ale často, že se nás začnou třeba učitelé ve škole vyptávat na nějaké informace o žácích, když jsme tam na prezentacích. Nebo i rodiče už mi volali. A teď co jim máš říct, žejo. Často by to z mého pohledu bylo třeba pro ta děcka lepší, kdyby věděl někdo z blízkých, co se s nimi děje, ale bez jejich souhlasu bych ty informace prostě nedal.“

I6: „Nejproblematictější jsou pro mě chvíle, kdy nevím, zda nějaké skutečnosti zamlčet ve prospěch klienta, nebo nic nezamlčovat a tím mu přitížit.“

I8: „Přijde třeba nějaký klient a řekne mi něco o svém spolubydlícím, s kterým taky pracuju, a právě tam není. Snažím se je vždycky zarazit a vysvětlit, že by neměli šířit informace za zády toho druhého, že jim by se to taky nelíbilo. Jenže tu informaci už jsem dostal, žejo, a i když člověk nechce, v hlavě už to má a nějak s tím pracuje.“

Se zachováním mlčenlivosti a nakládáním se získanými informacemi se informanti setkávají velmi často, a i přestože mívají toto téma metodicky zpracované a objevuje se i v etických kodexech, často je pro ně problematické najít vhodné řešení v konkrétních situacích.

5.3.3 Vztah pracovníka a klienta

Další oblast, ve které respondenti identifikovali eticky konfliktní situace se dotýkala vztahu ke klientům. Zde informanti nejčastěji zmínili dilema související s **přebíráním zodpovědnosti** za klienta. Pravidelně se ocitají v situacích, v nichž si nejsou jistí, do jaké míry by měli klientovi pomoci a kdy rozhodnutí nechat naopak na něm samotném.

I3: „Nedaří se mi najít hranici mezi tím, kolik pomoci poskytnout, aby to už nebyla kontrola. Jak moc tomu člověku radit, abych za něj nepřebírala zodpovědnost.“

Mnozí z nich pak hovořili o případech, v nichž nesouhlasili s cílem či postupem klienta, ale v rámci zachování alespoň nějaké spolupráce to přešli, byť s určitým sebezapřením. Dochází tak ke střetu v oblasti **poskytování pomoci a přebírání kontroly**.

I8: „Někdy to prostě udělám za něj. Vím, že to není ideální.“

I1: „Občas mám tendenci rozhodnout za toho klienta, což je samozřejmě špatně. Musím si pak v hlavě srovnat, že to je na něm, jak se rozhodne. Snažím se ho pak alespoň motivovat k výběru varianty, která si myslím, že je pro něj vhodná, ale když se rozhodne jinak, respektuju to.“

Nicméně někteří z informantů připustili, že především ve chvílích, kdy se domnívají, že by klient nebyl schopen se včas rozhodnout či situaci sám vyřešit, přistupují k lehké manipulaci a snaží se ho nasměrovat k řešení, které pro něj oni sami považují za nejvhodnější, čímž se klient dostává vůči pracovníkovi do pasivního postavení. Sociálně-pedagogičtí pracovníci často také vnímají, že klient od nich převzetí zodpovědnosti očekává a někdy i přímo vyžaduje. Na rozdíl od situace zmiňované v úvodní podkapitole, kdy přání klienta nevede ke zlepšení jeho situace, však může mít převzetí kontroly i pozitivní výsledek.

I5: „Někdy je nutné klienta postrčit. Oni často vůbec neví.“

I7: „Přijdou za námi a mají problém vůbec definovat, co bychom pro ně mohli udělat.“

V rozhovorech se respondenti vyjadřovali k otázce přebírání zodpovědnosti ambivalentně a dotýkali se také rizik, které by tento přístup mohl přinést jim samým i klientům. Kromě možných konfliktů a narušení budované důvěry na ose pracovník-klient také hrozí, že se klient stane na nabízené službě závislý a z důvodu chybějících kompetencí nebude schopen řešit v budoucnu sám další obtížné životní situace.

I8: „Často se mi stává, že cejtím zklamání, když se klient nesnaží dostatečně využít svůj potenciál, nebo když se jeho cíle liší od těch mých. Ale nakonec je to on, kdo se rozhoduje, co je pro něj nejlepší. Občas se stane, že na klienta přesto vyvinu tlak... ale většinou to pak funguje přesně opačně, než jsem zamýšlel.“

I4: „....problém je, když to nakonec nevyjde podle očekávání. Dochází pak ke konfliktům, důvěra toho klienta je narušená a je to kontraproduktivní pro všechny.“

Dva z respondentů uvedli problematiku udržení **hranice ve vztahu ke klientům**. Obě popisované situace se týkaly práce s klienty mimo pracovní dobu, kdy byli informanti osloveni náhodně někým z klientů a váhali, do jaké míry jim službu poskytnout či je odmítnout.

I2: *„Bydlím nedaleko místa, kde pracuji. Stává se mi tak pravidelně, že potkávám některé klienty i mimo pracovní dobu. Většinou se jen pozdravíme, ale občas dojde k tomu, že je nezajímá, že nejsem zrovna v práci, chtějí něco akutně řešit, a pak je pro mě těžký jim vysvětlovat, že mám volno a musí si počkat.“*

Dilemata související nějakým způsobem s přebíráním kontroly a nabízením pomoci se v rozhovorech vyskytovala zdaleka nejčastěji a, i přestože jsou pracovníci většinou schopní odhadnout vhodný postup, jsou pro ně rozhodnutí v této oblasti obtížná.

5.3.4 Osobnost pracovníka

Poslední oblastí, v níž informanti identifikovali vznik etických dilemat, je kategorie týkající se osobnostního nastavení, které se dostává do konfliktu s nároky jejich profese. Dilemata v této oblasti si týkala nejčastěji vyrovnávání se s **antipatiemi a favoritismem** při jejich práci.

I6: *„Někteří klienti mi prostě nejsou sympatičtí. Tím myslím hlavně to, že mě štve nějaký jejich charakterový rys. Pak je těžký snažit se pomoci někomu, kdo mě vytáčí. Ten klient to samozřejmě nesmí poznat.“*

I1: *„Měla jsem klienta, který si vymýšlel. Někdy si v rámci jedné promluvy popíral právě řečené. Prožívala jsem neustálé nutkání mu to vyvracet, přistihla jsem se dokonce, že ho chvílemi skoro neposlouchám, jen se ho snažím v duchu načapat při lži...“*

Zatímco v případě antipatií je hlavně na pracovníkovi, aby zachoval profesionalitu a pokusil se oprostit od svých negativních pocitů, případně předal případ některému ze svých kolegů, je-li to možné, v případě favoritismu je nutné ohlídat především hranice, v nichž se pracovník s klientem pohybují a dbát na to, aby

touto skutečností nebyli zasaženi jiní klienti. Tato dilemata by se tedy dala považovat za hraniční a mohli by se částečně zařadit i do předcházející podkapitoly.

I3: *„Velké dilemma je pro mě, jak nepodlehnout sympatiím a antipatiím. Hlavně u dlouhodobých klientů. Znáš toho člověka poměrně dlouhou dobu a není možné držet jen neutrální vztah. Samozřejmě by to nemělo překročit nějakou mez, ale stává se mi, že se musím třeba v rozhovoru zarazit a říct si, že jsem tu proto, abych poskytovala nějakou službu a znovu ozřejmit hranice.“*

I přestože většina respondentů zmiňovala v jiných částech rozhovoru důležitost respektu a bezpodmínečného přijetí klientů jako jeden ze stěžejních pilířů své práce, posléze přiznali, že ani oni se nevyhnou **předsudkům**.

I8: *„Někdy se nevyhnu předsudkům. Lhal bych kdybych teď tvrdil něco jiného. Když o někom víš, že jsou na něj tři žaloby za napadení, tvůj pohled to dopředu trochu ovlivní. Snažím se ale vždycky zjistit co nejvíce od klienta samotného, a nejen dát na to, co říká někdo z kolegů nebo si přečtu v kartě klienta.“*

I7: *„Jako problematické u sebe vnímám předsudky. Ono je hezké o sobě tvrdit, že žádné nemáme, ale tak to prostě není. Ty předsudky tam jsou a člověk se jim neubrání. Snažím se je však identifikovat a nenechat se jimi ovlivnit. Díky práci s cizinci se do takových situací dostávám velmi často.“*

Jak z rozhovorů vyplynulo, při sociálně-pedagogické práci založené na budování vztahu s klienty se nelze sympatiím, antipatiím ani předsudkům vyhnout. Pokud by se tak stalo, redukovala by se práce na čistou byrokracii. Zároveň je však nesmírně důležité uvědomění si, jak dodávají také sami informanti, že jejich existence je něčím přirozeným, přičemž zásadní je jejich identifikace a následně volba vhodného přístupu při práci s nimi.

5.4 Řešení a zvládání etických dilemat

V poslední fázi dotazování jsem od klientů zjišťovala, jaké nástroje využívají při řešení dilematických situací a jak se s nimi následně vyrovnávají. Tato kategorie je tak tvořena dvěma subkategoriemi zaměřenými na řešení a zvládání etických konfliktů.

Jako nejpodstatnější při řešení etických dilemat z odpovědí vyplynulo, že je nejprve nutné plně uvědomění si situace, v níž se pracovník nachází. Pokud se mu podaří skutečnost dostatečně **zreflektovat**, může vybrat následně vhodný nástroj pro další práci. Strategie využívané při řešení eticky problematických situací se různily, avšak na některých postupech se respondenti shodli.

Nejpoužívanější strategií při řešení etických dilemat je hledání argumentů **pro a proti** jednotlivým alternativám řešení, **pohlédnutí** se na celou věc z odstupu a **zvenčí** a zvážení, jaké možnosti se v danou chvíli nabízejí, přičemž zásadní je obhajitelnost konkrétního vybraného postupu. Pracovník tak může učinit sám:

I2: *„Nejlépe funguje vystoupit z té problematické situace. Zkusit se na věc podívat jakoby z venku ze všech možných stran a rozhodnout se podle svého nejlepšího svědomí.“*

Ale může se také obrátit i na některého ze svých kolegů či nadřízených a získat náhled z dalších stran. I přestože poté zůstane většinou rozhodnutí na samotném pracovníkovi, může mu názor ostatních poskytnout nový vhled do komplikované situace.

I4: *„Když se jedná o nějakou menší věc, většinou se zeptám kolegyně, jak by to řešila ona.“*

I8: *„U nás funguje skvělý tým. V jakékoliv obtížné situaci vím, že je někdo, na koho se můžu obrátit s žádostí o radu.“*

Kromě přímého dotazu na někoho z kolegů se dvě informantky zmínily, že komplikovanější eticky dilematické situace řeší na platformách typu intervize a **supervize**.

I1: *„My máme v organizaci pravidelně každý měsíc supervize i intervize, takže většinu těchto věcí si беру там.“*

I přestože supervize jako nástroj k řešení dilematických situací uvedla i další respondentka, vzápětí dodala, že ne vždy je tomu tak možné, především z hlediska frekvence, s jakou se mají možnost supervizí účastnit.

I7: *„Supervize máme pouze dvakrát do roka. V předchozím zaměstnání jsme je měli pravidelně každých šest týdnů, což mi osobně vyhovovalo víc. Při práci se velmi často dostávám do situací, který by bylo vhodné na supervizi přinést, ale během dlouhého časového období mezi nimi se většina z nich vyřeší.“*

Jako druhou nejčastější variantu při řešení etických dilemat informanti zmínili otevřenost ke **klientovi**, v jejímž rámci ho **zapojí** do hledání vhodného řešení dané situace a společně diskutují možné důsledky vybraných variant. Tento nástroj je nejvhodnější v případech týkajících se konkrétního klienta, přičemž jeho zapojením do spolurozhodování o dalším postupu dochází k vzájemnému prohloubení vztahu a posilování kompetencí samotného klienta.

I6: *„Pokud to jde, snažím se vždycky do řešení té situace zapojit i klienta. Někdy jim napřímo řeknu, že nevím, co v tuhle chvíli dělat a třeba se jich i zeptám, co by dělali na mém místě. Nemyslím si, že by to byl znak neprofesionálního jednání. Naopak dáváš těm klientům najevo, že jste v tom společně.“*

Poslední zmíněnou variantou pak bylo **odsunutí** řešení na pozdější dobu, pokud to tedy daná situace dovoluje. K odsunutí problému na pozdější dobu se však uchyluje pouze jeden z respondentů. Další upozorňují zejména na riziko prohloubení dilematu a skutečnost, že odkladem se situace většinou nevyřeší.

I4: *„Přijde mi to normální, než zbytečně ztrácet neúměrné množství času řešením jedné věci, můžu se pustit raději do třech dalších.“*

Z rozhovorů vyplývá, že volba nástrojů při řešení etických dilemat a problémů se liší především podle jejich typu. Šest z informantů uvedlo, že nejosvědčenějším nástrojem je důkladná a hloubková reflexe dané situace a možných variant jejího řešení, ať už samotným pracovníkem nebo za pomoci kolegů či supervize. Při dilematech týkajících se vztahu s klientem se dle jejich zkušeností vyplácí jeho zapojení

do celého průběhu rozhodování, což přináší i pozitivum v podobě prohloubení jejich vztahu a podporuje klientovo zplnomocňování. Naopak k vyhýbání se problémům se téměř nikdo z informantů neuchyluje či se o tom alespoň přímo nezmiňuje.

V odpovědích se dále ukázalo, že **s přibývajícím praxí** je pro pracovníky řešení dilematických situací snazší, neboť již disponují nástroji osvojenými předchozími zkušenostmi s obdobnými případy.

I3: „*Věci, které jsem dříve viděla jako problémové, se mi nyní daří řešit rychleji, protože vím, že v minulosti jsem to v podobných případech zvládla.*“

I6: „*Dilematické situace mě ovlivňují hodně a uvědomuju si to. Někteří kolegové, kteří tu práci dělají delší dobu, říkají, že se to časem zlepší, ale zatím se mi to nedaří. Občas mám pocit, že musím pomoci všem, ale to nejde.*“

Při otázkách na řešení etických dilemat se potvrdila skutečnost, že respondenti většinou nehledají odpovědi v metodických materiálech ani etických kodexech, které nikdo ve svých odpovědích v souvislosti s vypořádáním se s problémy nezmiňoval, což může být důsledkem toho, jak pojmají svou roli sociálně-pedagogických pracovníků tak, jak jsem popisovala v úvodním oddíle interpretační části.

V druhé části této podkapitoly se zaměřím na způsoby, jakými se informanti vyrovnávají s prožitými etickými dilematy, a mechanismy, jež jim pomáhají při jejich zvládnutí. V souvislosti s tímto informanti nejčastěji zmiňovali **racionalizaci**, v jejímž rámci situaci znovu rozeberou a, pokud tak činili již během rozhodování, mohou přizvat do tohoto procesu i klienta. Důležité potom je, aby bylo jejich rozhodnutí **morálně obhajitelné** před nimi samými.

I2: „*Někdy se rozhodnu rychle v časové tísní, a pak zpětně zjistím, že se to dalo vyřešit mnohem líp. Nemůžu se na tom ale zaseknout. Myslím, že nejdůležitější je, krom toho, že to samozřejmě komunikuji i s tím klientem, pokud je to možné, si to srovnat v hlavě. Že jsem v tu chvíli udělala to, o čem jsem byla přesvědčená, že je nejlepší možné a vzít si z toho zkušenost pro příště.*“

Vyrovňování se s etickými dilematy je samozřejmě jednodušší v případech, kdy se vybrané řešení ukázalo jako vhodné a pracovníci si za ním i zpětně stojí.

I6: „*Když mám pocit i zpětně, že jsem se v té situaci rozhodla správně, cítím úlevu.*“

Ne vždy jsou však s výsledkem i při zpětném pohledu spokojení. V těchto případech byla nejčastějším zmiňovaným východiskem **relaxace** (například v podobě sportu) nebo **přesměrování pozornosti** na věci, které se naopak daří.

I8: „*Dřív to pro mě bylo těžký. Bral jsem si věci z práce domů, ale zjistil jsem, že se to nedá. Každý den se snažím jít po práci ještě běhat a vyčistit si hlavu.*“

I5: „*Někdy se prostě soustředím na ty lepší věci...na to, co se daří.*“

Obecně tedy můžeme z výpovědi respondentů odvodit, že při vyrovnávání se s etickými dilematy hraje klíčovou roli skutečnost, jaký dopad mělo konečné rozhodnutí pracovníka na vyústění dané situace. Informantům se nejvíce osvědčila racionalizace a sebereflexe, přičemž zmínili také potřebu relaxace a soustředění se na pozitivní věci ve své praxi i mimo ni.

5.5 Vnímání etiky v sociálně-pedagogické práci

V předešlých podkapitolách jsem se v jednotlivých kategoriích zaměřila především na zodpovězení vedlejších výzkumných otázek. Nyní bych se ráda věnovala té hlavní, totiž jak vlastně sociálně-pedagogičtí pracovníci vnímají etický aspekt jako takový ve své práci? Rozhovory ukázaly skutečnost, že informanti neuvažují o etické stránce své profese v rámci vnějších **psaných norem** či **etických dokumentů**, nýbrž ji vidí jako něco, co musí mít pomáhající pracovník pro výkon své profese zvnitřněné. Dále zdůrazňují mnozí z nich nezbytnost si etický aspekt při kontaktu s klientem neustále zvědomovat.

I7: „*Myslím si, že etická stránka v naší práci je nesmírně důležitá. Ono se to dost často opomíjí, protože spoustu situací už máme zautomatizovaných, ale na pozadí je v podstatě neustále.*“

I5: „*Co se etiky v naší práci týká, je to hlavně o osobnostním nastavení. Nechci to nějak zobecňovat, ale v sociální sféře se pohybuje většinou určitý typ lidí.*“

Odpovědi také ukazují, že si respondenti vytvářejí vlastní **vnitřní nepsané kodexy**, v nichž se odráží jejich hodnotový systém, který ovlivňuje následné rozhodování v eticky dilematických situacích a zásadním způsobem přispívá k rozšíření stávajících formálních principů, přičemž v určitých situacích se dokonce stává, že tyto oficiální normy přebíjí. Takovéto jednání je pro dotazované v pořádku v případě, že je tím sledován záměr klienta.

I4: „Mám to už prostě nějak zakódovaný. Důležitý ale je, že věci nejsou černobílý.“

I8: „Etická stránka v naší práci stojí výše než striktní dodržování nějakých psaných norem.“

Zajímavým zjištěním je také skutečnost, že se více než polovina informantů domnívá, že ono zmiňované osobnostní a **morální nastavení** je něčím, co se není možné naučit a pracovník chtějící působit v pomáhajících profesích jej musí mít již zažité.

I3: „Je to hodně o hodnotách daného pracovníka a jeho morálce. Některé věci se může člověk v průběhu času naučit a zdokonalit se v nich, třeba jak vést s klientem správně rozhovor. Ta etická stránka je ale něco s čím už musí ten pracovník přijít, mít to v sobě srovnané a dokázat vybalancovat svojí práci v nějakých těch mezích. To je něco, co se ve škole nenaučíš.“

I7: „Už se nám stalo, že na pohovor přišel uchazeč, co měl skvělý odborný vzdělání, ale pak se ukázalo, že mu chybí takový ten sociální cit.“

Etiku v sociálně-pedagogické práci reflektují všichni z dotazovaných pracovníků velmi silně a považují ji za nedílnou součást své profese, jež by měla být při uvažování o konkrétních situacích, v nichž se každodenně ocitají, přítomná. I přestože nezpochybňují důležitost formálního etického rámce, za rozhodující považují především vnitřní morální nastavení. Přiznávají také, že jsou ochotní překročit formální etické hranice, pokud je tím sledován zájem klienta. Na základě vytyčených etických rovin, které popisuje Nečasová (2001, s. 43) a jak jsou zpracované v teoretické

části práce¹⁵, se informanti výzkumu pohybovali v uvažování o etickém aspektu ve své práci především v rovině osobní, v níž hraje hlavní roli hodnotová orientace konkrétního jedince, a v rovině společenské, jež je naopak charakteristická obecnými společenskými normami.

5.6 Shrnutí výzkumu

Závěrem na základě analýzy a interpretace odpovědí informantů zodpovím hlavní i vedlejší výzkumné otázky, které jsem zformulovala na začátku výzkumu.

VVO1: Jak pojmají pracovníci svou profesní roli?

Informanti, kteří byli zapojeni do výzkumu, se přiklánějí při popisu své role sociálně-pedagogických pracovníků k angažovanému a částečně také profesionálnímu pojetí, a to i v případě dvou sociálních kurátorů, kteří jsou zároveň úředníky státní správy, a dala by se tak u nich předpokládat inklinace k byrokratickému pojetí jejich role. Své klienty vnímají jako rovnocenné partnery a při práci s nimi kladou důraz na individuální vztah a podporu při jejich zplnomocňování. Někteří z nich však přiznávají, že ne vždy jsou schopni plně individuálního přístupu, především kvůli časové tísní, v níž se ocitají.

Jako nejdůležitější hodnotu ve své práci označili informanti hodnotu pomoci, přičemž ji na jedné straně vnímají jako nástroj podpory vedoucí k dosažení konkrétních vytyčených cílů, na straně druhé ji pojmají ve smyslu celkového přístupu ke klientovi, který spočívá v akceptaci jeho individuality a respektu jeho práva na sebeurčení.

VVO2: Do jaké míry sociálně-pedagogičtí pracovníci využívají etický kodex své profese?

Poměrně překvapivým zjištěním bylo, že většina respondentů nepřikládá větší význam etickým kodexům a ve své práci se řídí především vlastním přesvědčením. Téměř polovina informantů měla pouze velmi povrchní znalosti etických kodexů, menší část z nich pak nevěděla o existenci kodexu vůbec, i když všechny organizace, v nichž pracují, mají vypracovaný svůj vlastní kodex či vycházejí z Etického kodexu společnosti sociálních pracovníků České republiky.

¹⁵ Viz. podkapitola 2.3 *Etické roviny v pomáhajících profesích*

Z odpovědí respondentů dále vyplynulo, že sice považují určitý pevně daný etický rámec ve své praxi za důležitý, nicméně při řešení eticky problematických situací se do kodexů pro oporu neobrací, neboť jsou v nich informace formulovány velmi obecně a bez nabídnutí případných konkrétních řešení či postupů. Považují je tak spíše za formalitu, avšak zároveň dodávají, že při zvládání etických dilemat by existence konkrétněji zpracovaného metodického materiálu byla prospěšná, protože by jim mohla poskytnout alespoň částečnou oporu při rozhodování.

VVO3: S jakými etickými dilematy se pracovníci ve své praxi setkávají?

Informanti uváděli jako nejproblematictější oblast týkající se oscilace mezi nabídnutím pomoci a přebíráním kontroly. I když každý z respondentů měl hranice nastavené jinak, shodovali se, že je pro ně často obtížné vybrat vhodný přístup především ve chvílích, kdy jsou časově limitováni nebo spolupracují s klientem, který od nich vyžaduje přebrání zodpovědnosti. Často se pak rozhodují proti svému přesvědčení z obavy, že by v opačném případě došlo k narušení vztahu s klientem, které by mohlo vést v krajním případě až k jeho ztrátě.

Problémy zmiňovali velmi často také v souvislosti s podfinancováním sociálních služeb, což způsobuje také nedostatečné personální zajištění některých z nich. Řešení této situace vidí informanti v systémovém zásahu, který však není v jejich kompetenci, což u některých způsobuje ztížené vyrovnávání se s dilematy na této úrovni a pojí se se ztrátou motivace.

Další silně emočně hodnocenou oblastí byla dilemata vzniklá na osobní rovině pracovníků a týkající se především antipatií a předsudků vůči některým klientům. Na jedné straně považovala většina informantů za jednu z důležitých hodnot respekt a akceptaci všech klientů, na straně druhé v rozhovorech přiznali, že ne vždy jsou toho schopni. V těchto chvílích se pak snaží o striktně profesionální přístup tak, aby nedošlo k znevýhodnění daných klientů.

Z rozhovorů vyplynulo, že pracovníci identifikují etická dilemata ve všech rovinách zmíněných v teoretické části. Zároveň se ukázalo, že při identifikaci těchto dilemat velmi záleží na osobnosti pracovníka, neboť ne všichni považují obdobné situace za dilematické a naopak.

VVO4: Co ovlivňuje průběh rozhodovacího procesu sociálně-pedagogických pracovníků při řešení etických dilemat?

V odpovědích se ukázalo, že informanti se v eticky dilematických situacích často rozhodují bez vědomí, jaký dopad bude mít řešení na klienta a další zainteresované strany, a mohou tak pouze odhadovat konečný výsledek, což přináší do jejich rozhodování často pocity nejistoty a obavy, s nimiž se někteří těžce vyrovnávají. Tato obava se dle odpovědí informantů s přibývajícimi zkušenostmi a praxí postupně mírní, avšak jen v minimu případů úplně vymizí. I v této oblasti se respondenti domnívají, že by podrobněji rozpracované etické kodexy či metodické materiály mohly být nápomocné především pro začínající pomáhající pracovníky.

Nejpoužívanějšími strategiemi při řešení etických dilemat bylo podrobné rozebrání celé situace, hledání argumentů pro a proti jednotlivým variantám řešení a získání pohledu zvenčí, případně využití platform typu supervize a intervize. Více než polovina informantů také uvedla, že do hledání východiska konfliktní situace často zapojují konkrétní klienty, což sebou navíc přináší ještě pozitivum v upevnění vzájemného vztahu a zplnomocňování klienta.

Z hlediska vyrovnávání se s eticky problematickými situacemi se informantům nejvíce osvědčuje racionalizace a sebereflexe, část z nich se ještě uchyluje k vytěsnění nepříjemné situace skrze přesměrování pozornosti do jiné oblasti. Pomoci může také kvalitně vedená supervize a intervize, na nichž mají informanti možnost sdílet své zkušenosti s dalšími kolegy, ne vždy je však reálné tuto možnost využít, jak zmínila jedna z respondentek.

Velký význam hraje také skutečnost, jestli hodnotí pracovníci své rozhodnutí i s odstupem času jako vhodné, přičemž se informanti očekávaně vyrovnávají snadněji s dilematy, která i zpětně považují za úspěšně řešená.

HVO: Jak pracovníci v pomáhajících profesích vnímají etický aspekt ve své práci?

Hlavním cílem provedeného výzkumu bylo zjistit, jakým způsobem pomáhající pracovníci vnímají etický aspekt ve své práci. Z jejich výpovědí je patrné, že etiku považují v sociálně-pedagogické práci za velmi důležitou, někteří dokonce jako klíčovou. Dodávají, že při budování vztahu založeném na důvěře je nezbytné neustále reflektovat mravní dimenzi a respektovat právo každého klienta na sebeurčení.

Etický aspekt však nespojuje s formálními dokumenty a psanými normami reprezentovanými třeba etickým kodexem, nýbrž se domnívají, že pro jejich profesi, v případě, že ji chtějí vykonávat dobře, je nezbytně nutné určité osobnostní nastavení. To někteří popisovali jako sociální cit, jiní zase jako celkové morální nastavení daného člověka, které se většinou nedá naučit či získat zásahem zvnějšku.

Většina z informantů pak připouští, že se ve své práci občas odkloní od obecně uznávaných etických norem, nicméně vždy tak činí především v nejlepším zájmu svých klientů, přičemž tuto skutečnost nevnímají problematicky, pakliže je pro ně morálně obhajitelné před nimi samými.

6. DISKUZE

V této kapitole srovnám výsledky výzkumného šetření s poznatky z teoretické části, jež vycházejí ze studia odborné literatury a také s výsledky výzkumů dalších autorů.

V rozhovorech, jež jsem vedla s osmi sociálně-pedagogickými pracovníky, jsem zjišťovala, jak informanti vnímají ve své profesní činnosti etický aspekt, do jaké míry využívají při své práci etický kodex a jaké nástroje využívají při řešení a zvládání etických dilemat, s nimiž se dennodenně setkávají. Snažila jsem se především o nabídnutí hlubšího pohledu na danou problematiku očima samotných pracovníků. I přestože jsem rozhovory vedla pouze s osmi (potažmo devíti) respondenty, domnívám se, že se mi podařilo získat dostatek informací, z nichž jsem mohla při zodpovídání výzkumných otázek vycházet.

Na úvod dotazování mě zajímalo, jak informanti vnímají svou profesní roli. Zpovídané pracovníky lze dle Kopřivova (1997, s. 14) považovat za angažované a na klienta orientované. Jak jsem již zmínila v interpretační části většina z nich se kloní k profesionálnímu, a především angažovanému způsobu práce tak, jak jej popisuje Banksová (1995, cit. podle Matoušek, 2008, s. 46). Ke klientům se snaží přistupovat jako k rovnocenným partnerům a důraz kladou na respekt, akceptaci a zplnomocňování klientů, i když ne vždy se jim to zcela daří.

Názory sociálně-pedagogických pracovníků na působení etických kodexů v jejich praxi ukazují, že kritický náhled, který na ně někteří autoři mají (Kopřiva, 1997; Remišová, 2000; Gážiová a Smitková, 2014), je oprávněný. Informanti jako nejčastější výtky zmiňovali velmi obecné formulace a nemožnost postihnout specifickou každé situace. Jejich vnímání této problematiky pak nejlépe vystihuje Úlehla (2007, s. 32), jenž upozorňuje, že etický aspekt v pomáhajících profesích nelze vymezit pouze etickým kodexem, ale bude vždy ovlivněn zejména osobnostním nastavením konkrétních pracovníků.

Na základě provedeného výzkumu se domnívám, že by bylo vhodné uvažovat nad revizí etických kodexů, případně vytvoření metodického materiálu, který by popisoval konkrétní situace, a především jejich možná řešení, a poskytl by tak pracovníkům větší oporu při rozhodování v eticky problematických situacích. Zvýšená pozornost by měla být věnována také zaškolování nových pracovníků a vzdělávání

pracovníků budoucích v oblasti etiky, neboť téměř polovina respondentů nebyla s profesními etickými kodexy seznámena.

Z odpovědí respondentů dále vyplynulo, že se všichni z nich ocitají ve své praxi v eticky dilematických situacích, byť je ne vždy vnímají jako problematické z hlediska etiky. Příčinu můžeme hledat v různém nastavení morální citlivosti u jednotlivých pracovníků, což zmiňují také Musil a Nečasová (2006, s. 58), kteří dále zdůrazňují vliv osobní charakteristiky i rozdílných žebříčků hodnotu při genezi etického dilematu. Z hlediska typů dilemat se pracovníci setkávají téměř se všemi druhy definovanými v odborné literatuře (Nečasová, 2011; Musil 2004; Matoušek, 2001). Nejčastěji zmiňovanými dilematy byla ta spojená s volbou direktivního a nedirektivního přístupu a hledáním rovnováhy mezi pomocí a kontrolou. Tato dilemata zažívá většina pracovníků zapojených do výzkumu, i když působí mnohdy na velmi odlišných pozicích.

Obecně tak lze říci, že z hlediska etiky je nejproblematictější vnímán právě vztah pracovníka a klienta, který je základem při výkonu sociálně-pedagogické činnosti (Kopřiva, 1997, s. 79). Především začínající pracovníci zápolí se správným nastavením hranic a vybalancováním nabízené pomoci a přebírané kontroly, nicméně ani s přibývajícím zkušenostmi se dilematům v této oblasti nedá zcela vyhnout. Alespoň částečně by mohla pomoci kvalitně vedená supervize a častější intervize, na nichž by měli pracovníci možnost sdílet své poznatky a zkušenosti s dalšími kolegy. I přestože by to mělo být dnes v pomáhajících profesích standardem, ne vždy tomu tak skutečně je, jak se ukázalo také v rozhovorech.

Z hlediska řešení etických dilemat nepostupují informanti vždy systematicky v šesti krocích, jak popisuje Reamer (2006, s. 61). V časové tísní často nejsou schopni identifikovat všechny možné směry jednání ani dostatečně zhodnotit rizika jednotlivých variant a při řešení většinou spoléhají především na zkušenosti a okamžitý úsudek. Blíží se tak spíše zjednodušenému pojetí Nedělníkové (2008, s. 43), které se ukazuje při praxi použitelnější. Jak se však také ukázalo, je takřka nemožné najít univerzální přístup, který by se dal aplikovat do každé situace. Na řešení etických dilemat má pak největší vliv osobnost daného pracovníka, což potvrzuje teorii Barletta (2002, s. 67). Stejně tak informanti zmiňovali přínos sebereflexe, konzultací s kolegy či platformy typu supervize a intervize při hledání vhodné varianty řešení. Oproti odborné literatuře pak velká část respondentů hovořila také o zapojení klienta do celého procesu. Domnívám se, že právě spolupráce s klientem na řešení etických

dilemat, jež vycházejí z jeho vztahu s pracovníkem, by si zasloužila více pozornosti a dalšího zkoumání.

Limity své práce vidím především v počtu respondentů a jejich profesnímu zaměření. Vzhledem k různorodosti profesí i vzdělání by bylo při dalších výzkumech na toto téma vhodné zvolit širší výzkumný vzorek, případně se zaměřit pouze na určitou profesi, které ještě nebyla z hlediska etiky věnována taková pozornost (například pracovníky v nízkoprahových službách pro děti a mládež či sociální pedagogy působící na základních školách). Výzkum mohla částečně ovlivnit také skutečnost, že jsem se s pěti z respondentů znala osobně ještě před jejich zapojením do výzkumu, což mohlo působit jak pozitivně (větší otevřenost, uvolněnost, důvěra) tak i negativně (možná obava ze sdílení negativních zkušeností).

Z výsledků provedených rozhovorů lze zformulovat následující hypotézy:

H1: Sociálně-pedagogičtí pracovníci si uvědomují etický aspekt ve své každodenní profesní činnosti a přikládají velký význam vnitřnímu etickému nastavení.

H2: Sociálně-pedagogičtí pracovníci nevyužívají při řešení eticky problematických situací etické kodexy svých profesí, protože informace v nich jsou příliš obecné.

ZÁVĚR

V diplomové práci jsem se zabývala etickými otázkami sociálně-pedagogické práce. Ačkoliv se tohoto tématu dotýká celá řada autorů, většina z nich tak činí jen velmi okrajově a obecně bez nabídnutí hlubšího porozumění, i přestože se jedná o jeden z pilířů sociálně-pedagogické činnosti. Potřebu samotných pomáhajících profesionálů toto téma konkrétněji uchopit dokládá také množství závěrečných prací, které se úzce zaměřují především na výzkum etických dilemat u sociálních pracovníků ve státní správě a zmínila jsem je v úvodní části.

Cílem této diplomové práce bylo zjištění, jak vnímají sociálně-pedagogičtí pracovníci při výkonu své profesní činnosti etický aspekt a jak charakterizují svou profesní roli v souvislosti s hodnotami, které vyznávají. Dále jsem zjišťovala, v jakých oblastech se nejčastěji dostávají do eticky dilematických situací, jaké strategie volí při jejich řešení a zvládání a do jaké míry se přitom opírají o oborové etické kodexy.

V teoretických kapitolách práce jsem věnovala pozornost vydefinování pojmů sociálně-pedagogická práce a pomáhající profese a zároveň byly představeny způsoby, s jakými profesionálové k této práci přistupují. Dále jsem se soustředila na celkový etický rámec sociálně-pedagogické práce se zřetelem na profesní oborové etické kodexy a v neposlední řadě byla uvedena dělení etických dilemat a možnosti jejich řešení tak, jak je popisují mnozí autoři v odborné literatuře. Při zpracování teoretické části jsem kladla důraz především na vybudování východisek pro výzkumné šetření.

Empirická část popisovala metodiku kvalitativního výzkumu, který jsem realizovala prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů s osmi sociálně-pedagogickými pracovníky ze státní i neziskové sféry. Díky získaným datům se podařilo zodpovědět všechny výzkumné otázky, jež zjišťovaly, jak vnímají pomáhající pracovníci ve své praxi etický aspekt, s jakými etickými dilematy se setkávají, jaké strategie volí při jejich řešení a zvládání a do jaké míry využívají v těchto situacích oborové etické kodexy. Cíl diplomové práce se podařilo naplnit a teoretický etický rámec, který poskytla odborná literatura, tak doplnit o prožívání samotných pracovníků.

Výzkum mezi sociálně-pedagogickými pracovníky dále ukázal, že se často ocitají v situacích, v nichž je pro ně rozhodování o vhodné alternativě dalšího postupu obtížné, přičemž nejsilněji prožívají ta dilemata, při nichž dochází ke střetu na osobní rovině. Pracovníci se také často rozhodují, především ve chvílích časové tísně, bez toho, aniž by dopředu odhadli všechny možné důsledky zvolené varianty, čímž vystavují

riziku nejen sebe, ale i své klienty. Přitom by při jejich řešení většina z nich uvítala konkrétnější metodický materiál, o němž by se v těchto chvílích mohli opřít. Zároveň se ukázalo, že v rozhovorech o etických aspektech sociálně-pedagogické práce, je jako klíčové uváděno osobnostní nastavení, což částečně podporuje tvrzení některých autorů. Zároveň to však otevírá pole pro diskuzi o revizi stávajících etických kodexů a vytvoření nové koncepce vzdělávání pro budoucí či zaškolování nových pracovníků na těchto pozicích v oblasti etiky.

Osobně se domnívám, bez záměru jakéhokoliv moralizování, že v dnešní době, mnohými charakterizované etickým relativismem, by otázce etiky měla být věnovaná zvýšená pozornost, a to především v pomáhajících profesích, jež stojí na budování otevřeného důvěrného vztahu s klientem. Doufám proto, že i tato práce může do této diskuze přispět a třeba ji i obohatit o pohled konkrétních zástupců pomáhajících profesí.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Seznam použité literatury

1. ANZENBACHER, Arno, 2001. *Úvod do etiky*. Překl. K. Šprunk. Praha: Academia. ISBN: 80-200-0917-5
2. BAKOŠOVÁ, Zlatica, 2008. *Sociálna pedagogika jako životná pomoc*. Bratislava: Univerzita Komenského. ISBN: 978-80-969944-0-3
3. BANKS, Sarah, 2006. *Ethics and Values in Social Work*. Basingstoke, UK: Palgrave Macmillan. ISBN: 978-14-0399422-0-2
4. BARTLETT, Henrik, 1970. *The Common Base of Social Work Practise*. Washington: National Association of Social Workers. ISBN: 978-08-71005-4-4
5. BIESTEK, Felix, 1989. *The Casework Relationship*. London: Loyola University Press. ISBN: 978-00-436100-2-2
6. DÁVIDEKOVÁ, Mária, 2010. Etické hodnoty a dôstojnosť v sociálnej práci. In: Mátel a kol. *Aplikovaná etika v sociálnej práci*. Brno: Institut mezioborových studií. s. 45-51. ISBN: 978-80-87182-13-0
7. DISMAN, Miroslav, 2007. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Vyd. 3. Praha: Karolinum. ISBN: 978-80-246-0139-7
8. FERDOVÁ, Jaroslava, 2010. *Etické problémy a dilemata v praxi pracovníků státní a sociální podpory*. Brno: Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií, Katedra sociální politiky a sociální práce. Vedoucí práce Mirka Nečasová
9. FERJENČÍK, Ján, 2000. *Úvod do metodologie psychologického výzkumu*. Praha: Portál. ISBN: 80-7178-367-6
10. FISCHER, Slavomil a Jiří ŠKODA, 2008. *Speciální pedagogika*. Praha: Triton. ISBN: 978-80-73870-14-0
11. GAVORA, Peter, 2000. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Překl. V. Jůva. Praha: Paido. ISBN: 80-8593-179-6
12. GUGGENBÜHL-CRAIG, Adolf, 2007. *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích*. Překl. P. Patočka. Praha: Portál. ISBN: 978-80-7367-302-4
13. HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ, 2000. *Psychologický slovník*. Praha: Portál. ISBN: 80-7178-303-X

14. HENDL, Jan, 2008. *Kvalitativní výzkum*. Vyd. 3. Praha: Portál. ISBN: 978-80-7367-485-4.
15. HENRIKSEN, Jan-Olav a Arne Johan VETLESEN, 2000. *Blízké a vzdálené: etické teorie a principy práce s lidmi*. Boskovice: Albert. ISBN: 80-8583-485-5
16. HRADEČNÁ, Marie a kol., 1998. *Vybrané problémy sociální pedagogiky*. Praha: Karolinum. ISBN 80-7184-015-7
17. HRONOVÁ, Martina, 2008. Etika v sociální práci. In: Mahrová, Venglařová a kol. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. Praha: Grada. s. 34-48. ISBN: 978-80-247-2138-5
18. JANDOUREK, Jan, 2003. *Úvod do sociologie*. Praha: Portál. ISBN: 80-7178-749-3
19. JANKOVSKÝ, Jiří, 2018. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton. ISBN: 978-80-7553-414-9
20. JANOTOVÁ, Helena, 2005. *Profesní etika*. Praha: Eurolex Bohemia. ISBN: 80-86861-42-2
21. JANOUSHKOVÁ, Klára a Dana NEDĚLNÍKOVÁ, 2008. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*. Ostrava: Ministerstvo práce a sociálních věcí. ISBN: 978-80-7368-504-1
22. KLIMEŠ, Lumír, 1998. *Slovník cizích slov*. Praha: SPN. ISBN: 80-04-26710-6
23. KOPŘIVA, Karel, 1997. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. Praha: Portál. ISBN: 80-7178-150-9
24. KRAUS, Blahoslav a kol., 2001. *Člověk-prostředí-výchova*. Praha: Paido. ISBN: 80-7315-0042
25. KRAUS, Blahoslav, 2008. *Základy sociální pedagogiky*. Praha: Portál. ISBN: 978-80-7367-383-3
26. LINDSAY, Geoff a kol., 2010. *Etika pro evropské psychology*. Překl. L. Němečková. Praha. Triton. ISBN: 978-80-7387-415-5
27. MÁTEL, Andrej, 2010. *Etika sociálnej práce*. Bratislava: Vysoká škola zdravotníctví a sociálnej práce sv. Alžbety. ISBN: 978-80-8927-185-6
28. MATOUŠEK, Oldřich a kol., 2001. *Základy sociální práce*. Praha: Portál. ISBN: 80-7178-473-7
29. MATOUŠEK, Oldřich, 2003. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál. ISBN: 80-7178-549-0

30. MATOUŠEK, Oldřich a kol., 2008. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál. ISBN: 80-7178-548-2
31. MICHALÍK, Jan, 2011. *Zdravotní postižení a pomáhající profese*. Praha: Portál. ISBN: 978-80-7367-859-3
32. MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada. ISBN: 80-247-1362-4
33. MUSIL, Libor, 2004. „Ráda bych Vám pomohla, ale...“ *Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman. ISBN: 80-903070-1-9
34. MUSIL, Libor a Mirka NEČASOVÁ. *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. Brno: Albert, 2008. ISBN: 978-80-7326-145-0
35. NEČASOVÁ, Mirka, 2001. *Úvod do filosofie a etiky v sociální práci*. Brno: Masarykova univerzita. ISBN 80-210-2673-1
36. NEDĚLNÍKOVÁ, Dana, 2008. Etická dilemata v terénní sociální práci. In: Janoušková a Nedělníková. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní sociální pracovníky*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě. s. 377-393. ISBN: 978-80-7368-504-1
37. PLAČKOVÁ, Barbora, 2016. *Postoj sociálních pracovníků OSPOD k etickému dilematu ve vybrané oblasti*. Bakalářská práce. Brno: Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií, Katedra sociální politiky a sociální práce. Vedoucí práce Mirka Nečasová
38. PRŮCHA, Jan, Eliška WALTEROVÁ a Jiří MAREŠ, 2003. *Pedagogický slovník*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-772-8
39. REAMER, Frederic, 2006. *Social Work Values and Ethics*. New York: Columbia University Press. ISBN: 978-02-3113-789-8
40. REICHEL, Jiří, 2009. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada. ISBN: 80-2476-935-2
41. REJMAN, Ladislav, 1966. *Slovník cizích slov*. Praha: Státní pedagogické nakladatelství. ISBN: 14-305-66
42. REMIŠOVÁ, Anna, 2011. *Etika a ekonomika*. Praha: Kaligram. ISBN: 978-8081-014-4.
43. ŠVAŘÍČEK, Roman, Klára ŠEĐOVÁ a kol., 2014. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál. ISBN: 978-80-262-0644-6
44. ÚLEHLA, Ivan, 2007. *Umění pomáhat*. Vyd. 2. Praha: Slon. ISBN: 80-8642-936-9

45. VÁGNEROVÁ, Marie, 2014. *Současná psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál. ISBN: 80-7178-308-0
46. VOLÁK, Michal, 2017. *Etická dilemata v sociální práci z pohledu sociálních pracovníků ve veřejné správě (sociálních kurátorů)*. Diplomová práce. Praha: Univerzita Karlova, Fakulta humanitních studií. Katedra řízení a supervize v sociálních a zdravotnických organizacích. Vedoucí práce Zuzana Havrdová
47. ZELINKOVÁ, Pavla, 2016. *Etická dilemata sociálních pracovníků Orgánu sociálně-právní ochrany dětí*. Diplomová práce. Brno: Masarykova Univerzita, Filozofická fakulta, Ústav pedagogických věd. Vedoucí práce Zuzana Šalamounová

Seznam elektronických zdrojů

1. BANKS, Sarah, 2016. Everyday Ethics in Professional Life: Social Work as Ethics Work [online]. *Ethics and Social Welfare*, 2016, 10 (1). 35-52. [cit. 2.5.2019] ISSN: 1468-2397. Dostupné z: <http://dro.dur.ac.uk/18036/>
2. CONRAD, Anna P. a M. Vincentia JOSEPH, 1991. Ethical Problem Solving Skills in Social Work Practice [online]. *Journal for Social Thought*, 1991, 17 (3). 5-15. [cit. 2.5.2019] ISSN: 1528-6878. Dostupné z: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/15426432.1991.10383749>
3. Českomoravská psychologická společnost, 2017. *Etický kodex psychologické profese*. [online]. [cit. 9.2.2019]. Dostupné z: <https://cmps.ecn.cz/EK/Etický-kodex-psychologicke-profese-12-2017.pdf>
4. Evropská federace psychologických asociací, 2005. *Etický metakodex*. [online]. [cit. 9.2.2019]. Dostupné z: http://www.europsy.cz/dokumenty/Metakodex_EFPA_2005.pdf
5. GAŽIOVÁ, Daniela a Hana SMITKOVÁ, 2014. Niektoré aspekty hraníc poradenského vzťahu. [online]. *Psychiatria, psychoterapia, psychosomatika: časopis psychiatrov, psychoterapeutov a psychosomaticky orientovaných odborníkov na Slovensku*, 2014, 21 (4). 29-33. [cit. 18.2.2019]. ISSN: 1338-7022. Dostupné z: <http://www.psychiatria-casopis.sk/psychiatria/archiv-cisel/archiv/obsah-cisla-2-2014/z-klinickej-praxe/>
6. HARRINGTON, Donna a Ralph DOLGOFF, 2008. Hierarchies of Ethical Principles for Ethical Decision Making in Social Work. [online]. *Ethics and*

- Social Welfare*, 2008, 2 (2). 183-196. [cit. 2.5.2019]. ISSN: 1468-2397.
Dostupné z: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/17496530802117680>
7. HORNER, Robert a Timothy B. KELLY, 2007. Ethical Decision-making in the Helping Profession. [online]. *Journal of Religion & Spirituality in Social Work: Social Thoughts*, 2007, 26 (1). 71-88. [cit. 2.5.2019]. ISSN: 1542-6440. Dostupné z: https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J377v26n01_05
 8. JINEK, Jiří a Antonín KŘIŠŤAN, 2011. Etická teorie a její aplikace – problém pro sociální práci. [online]. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2011, 2. 125-131. [cit. 18.2.2019]. ISSN: 1213-6204. Dostupné z: <http://www.socialniprace.cz/index.php?sekce=2&ukol=detail&id=43&clanekid=370>
 9. MATULAYOVÁ, Tereza, 2006. Sociálnych pracovníkov najviac trápia interpersonálne vzťahy. [online]. *Sociální práce/ Sociálna práca*, 2006, 4. 114-132. [cit. 18.2.2019]. ISSN 1213-6204. Dostupné z: <https://www.spektrumvychod.sk/index.php/component/k2/item/304-doc-paeddr-tatiana-matulayova-phd-publikacne-jednotky>
 10. Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2017. *Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů*. [online]. [cit. 15. února 2019]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/files/clanky/31234/Zakon_o_socialnich_sluzbach-stav_k_1._10._2017.pdf
 11. MOORHEAD, Bernadette a Stephanie JOHNSON, 2010. An Ethical Practice Dilemma Involving a New Social Work Graduate: Implications for Social Work Practice. [online]. *Practice: Social Work in Action*, 2010, 22 (1). 45-53. [cit. 2.5.2019]. ISSN: 0950-3152. Dostupné z: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/09503150903521744?journalCode=cpra20>
 12. MUSIL, Libor, 2008. Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce“. [online]. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2008, 2. 60-80. [cit. 19.2.2019]. ISSN 1213-6204. Dostupné z: <http://www.socialniprace.cz/index.php?sekce=2&ukol=detail&id=6&clanekid=528>
 13. MUSIL, Libor, Kateřina KUBALČÍKOVÁ, Olga HUBÍKOVÁ, Mirka NEČASOVÁ, 2004. Do Social Workers Avoid the Dilemmas of Work with Clients?. [online].

- European journal of social work*, 2004, 7 (3). 305-319. [cit. 19.2.2019]. ISSN: 1369-1457. Dostupné z: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/1369145042000291797>
14. NEČASOVÁ, Mirka a Libor MUSIL, 2006. Pracovní podmínky a dilemata pomáhajících pracovníků. [online]. *Sociální práce/Sociální práce*, 2006, 3. 57-71. ISSN 1213-6204. [cit. 19.2.2019]. Dostupné z: <http://www.socialniprace.cz/index.php?sekce=2&ukol=detail&id=29&clanekid=572>
 15. OSMO, Rulja a Ruth LANDAU, 2006. The Role of Ethical Theories in Decision Making by Social Workers. [online]. *Social Work Education*, 2006, 25 (8). 863-876. [cit. 2.5.2019]. ISSN: 0261-5479. Dostupné z: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/02615470600915910>
 16. Společnost sociálních pracovníků ČR. 2006. Etický kodex společnosti sociálních pracovníků ČR. [online]. [cit. 9.2.2019]. Dostupné z: http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspr.pdf
 17. Společnost sociálních pracovníků ČR, 2004. *Mezinárodní etický kodex*. [online]. [cit. 9.2.2019]. Dostupné z: http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/mezinarodni_eticky_kodex.pdf
 18. ŠKULECOVÁ, Alena a Jiří JANKOVSKÝ, 2004. Význam etických aspektů práce v pomáhajících profesích. [online]. *Sociální práce/Sociální práce*, 2004, 4. 54-61. [cit. 19.2.2019]. ISSN 1213-6204. Dostupné z: <http://www.socialniprace.cz/index.php?sekce=2&ukol=detail&id=22&clanekid=621>
 19. WEINBERG, Merlinda a Carolyn CAMPBELL, 2014. From Codes to Contextual Collaborations: Shifting the Thinking About Ethics in Social Work. [online]. *Journal of Progressive Human Services*, 2014, 25 (1). 37-49. [cit. 2.5.2019]. ISSN: 1540-7616. Dostupné z: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10428232.2014.856739>

SEZNAM TABULEK

Tabulka č. 1 *Profesionální způsoby práce*

Tabulka č. 2 *Způsoby přístupu k práci v pomáhajících profesích*

Tabulka č. 3 *Roviny v pomáhajících profesích*

Tabulka č. 4 *Oblasti etických dilemat*

Tabulka č. 5 *Informanti výzkumu*

Tabulka č. 6 *Otevřené kódování*

PŘÍLOHY

Příloha č. 1 - Etický kodex společnosti sociálních pracovníků České republiky

Příloha č. 2 - Kostra rozhovoru

Příloha č. 3 - Přepis rozhovoru

Příloha č. 4 - Informovaný souhlas

Příloha č. 1 - Etický kodex společnosti sociálních pracovníků České republiky

1. Etické zásady

1. 1. Sociální práce je založena na hodnotách demokracie, lidských práv a sociální spravedlnosti. Sociální pracovníci proto dbají na dodržování lidských práv u skupin a jednotlivců tak, jak jsou vyjádřeny v dokumentech relevantních pro praxi sociálního pracovníka, a to především ve Všeobecné deklaraci lidských práv, Chartě lidských práv Spojených národů a v Úmluvě o právech dítěte a dalších mezinárodních deklaracích a úmluvách. Dále se řídí Ústavou, Listinou základních práv a svobod a dalšími zákony tohoto státu, které se od těchto dokumentů odvíjejí.
1. 2. Sociální pracovník respektuje jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, pohlaví, rodinný stav, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti.
1. 3. Sociální pracovník respektuje právo každého jedince na seberealizaci v takové míře, aby současně nedocházelo k omezení stejného práva druhých osob.
1. 4. Sociální pracovník pomáhá jednotlivcům, skupinám, komunitám a sdružení občanů svými znalostmi, dovednostmi a zkušenostmi při jejich rozvoji a při řešení konfliktů jednotlivců se společností a jejich následků.
- 1.5. Sociální pracovník dává přednost profesionální odpovědnosti před svými soukromými zájmy. Služby poskytuje na nejvyšší odborné úrovni.

2. Pravidla etického chování sociálního pracovníka

2. 1. Ve vztahu ke klientovi

2. 1. 1. Sociální pracovník podporuje své klienty k vědomí vlastní odpovědnosti.
2. 1. 2. Sociální pracovník jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva svých klientů.
2. 1. 3. Sociální pracovník pomáhá se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace všem klientům. Sociální pracovník jedná s každým člověkem jako s celostní bytostí. Zajímá se o celého člověka v rámci rodiny, komunity a společenského a přirozeného prostředí a usiluje o rozpoznání všech aspektů života člověka. Sociální pracovník se zaměřuje na silné stránky jednotlivců, skupin a komunit a tak podporuje jejich zmocnění.
2. 1. 4. Chrání klientovo právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení. Data a informace požaduje s ohledem na potřebnost při zajištění služeb, které mají být klientovi poskytnuty a informuje ho o jejich potřebnosti a použití. Žádnou informaci o klientovi neposkytne bez jeho souhlasu. Výjimkou jsou osoby, které nemají způsobilost k právním úkonům v plném rozsahu (zejména nezletilé děti) nebo tehdy, kdy jsou ohroženy další osoby. V případech, kde je to v

souladu s platnými právními předpisy, umožňuje účastníkům řízení nahlížet do spisů, které se řízení týkají.

2. 1. 5. Sociální pracovník podporuje klienty při využívání všech služeb a dávek sociálního zabezpečení, na které mají nárok, a to nejen od instituce, ve které jsou zaměstnáni, ale i ostatních příslušných zdrojů. Poučí klienty o povinnostech, které vyplývají z takto poskytnutých služeb a dávek. Podporuje klienta při řešení problémů týkajících se dalších sfér jeho života.

2. 1. 6. Sociální pracovník podporuje klienty při hledání možností jejich zapojení do procesu řešení jejich problémů.

2.1.7. Sociální pracovník je si vědom svých odborných a profesních omezení. Pokud s klientem nemůže sám pracovat, předá mu informace o dalších formách pomoci. Sociální pracovník jedná s osobami, které používají jejich služby (klienty) s účastí, empatií a péčí.

2. 2. Ve vztahu ke svému zaměstnavateli

2. 2. 1. Sociální pracovník odpovědně plní své povinnosti vyplývající ze závazku ke svému zaměstnavateli.

2. 2. 2. V zaměstnavatelské organizaci spolupůsobí při vytváření takových podmínek, které umožní sociálním pracovníkům v ní zaměstnaným přijmout a uplatňovat závazky vyplývající z tohoto kodexu. 2. 2. 3. Snaží se ovlivňovat sociální politiku, pracovní postupy a jejich praktické uplatňování ve své zaměstnavatelské organizaci s ohledem na co nejvyšší úroveň služeb poskytovaných klientům.

2. 3. Ve vztahu ke kolegům

2. 3. 1. Sociální pracovník respektuje znalosti a zkušenosti svých kolegů a ostatních odborných pracovníků. Vyhledává a rozšiřuje spolupráci s nimi a tím zvyšuje kvalitu poskytovaných sociálních služeb.

2. 3. 2. Respektuje rozdíly v názorech a praktické činnosti kolegů a ostatních odborných a dobrovolných pracovníků. Kritické připomínky k nim vyjadřuje na vhodném místě vhodným způsobem.

2.3.3. Sociální pracovník iniciuje a zapojuje se do diskusí týkajících se etiky se svými kolegy a zaměstnavateli a je zodpovědný za to, že jeho rozhodnutí budou eticky podložena.

2. 4. Ve vztahu ke svému povolání a odbornosti

2. 4. 1. Sociální pracovník dbá na udržení a zvyšování prestiže svého povolání.

2. 4. 2. Neustále se snaží o udržení a zvýšení odborné úrovně sociální práce a uplatňování nových přístupů a metod.

2. 4. 3. Působí na to, aby odbornou sociální práci prováděl vždy kvalifikovaný pracovník s odpovídajícím vzděláním.

2. 4. 4. Je zodpovědný za své soustavné celoživotní vzdělávání a výcvik, což je základ pro udržení stanovené úrovně odborné práce a schopnosti řešit etické problémy.

2. 4. 5. Pro svůj odborný růst využívá znalosti a dovednosti svých kolegů a jiných odborníků, naopak své znalosti a dovednosti rozšiřuje v celé oblasti sociální práce.

2.4.6. Sociální pracovník spolupracuje se školami sociální práce, aby podpořil studenty sociální práce při získávání kvalitního praktického výcviku a aktuální praktické znalosti.

2. 5. Ve vztahu ke společnosti

2. 5. 1. Sociální pracovník má právo i povinnost upozorňovat širokou veřejnost a příslušné orgány na případy porušování zákonů a oprávněných zájmů občanů.

2. 5. 2. Zasazuje se o zlepšení sociálních podmínek a zvyšování sociální spravedlnosti tím, že podněcuje změny v zákonech, v politice státu i v politice mezinárodní.

2. 5. 3. Upozorňuje na možnost spravedlivějšího rozdělení společenských zdrojů a potřebu zajistit přístup k těmto zdrojům těm, kteří to potřebují.

2. 5. 4. Působí na rozšíření možností a příležitostí ke zlepšení kvality života pro všechny osoby, a to se zvláštním zřetelem ke znevýhodněným a postiženým jedincům a skupinám.

2. 5. 5. Sociální pracovník působí na zlepšení podmínek, které zvyšují vážnost a úctu ke kulturám, které vytvořilo lidstvo.

2.5.6. Sociální pracovník požaduje uznání toho, že je zodpovědný za své jednání vůči osobám, se kterými pracuje, vůči kolegům, zaměstnavatelům, profesní organizaci a vzhledem k zákonným ustanovením, a že tyto odpovědnosti mohou být ve vzájemném konfliktu.

Etické problémové okruhy

Tyto problémové okruhy by měly být rozpracovány v rozšířeném kodexu, který by byl zaměřen na specifika sociální práce v různých oblastech. Sociální práce s jednotlivcem, rodinami, skupinami, komunitami a organizacemi vytváří pro sociálního pracovníka situace, ve kterých musí nejen eticky hodnotit, vybírat možnosti, ale i eticky rozhodovat. Sociální pracovník eticky uvažuje při sociálním šetření, sběru informací, jednáních a při své profesionální činnosti o použití metod sociální práce, o sociálně technických opatřeních a administrativně správních postupech z hlediska účelu, účinnosti a důsledků na klientův život.

A. Základní etické problémy jsou

- kdy vstupovat či zasahovat do života občana a jeho rodiny, skupiny či obce (např. z hlediska prevence či sociální terapie společensky nežádoucí situace),
- kterým sociálním případům dát přednost a věnovat čas na dlouhodobé sociálně výchovné působení, - kolik pomoci a péče poskytnout, aby stimulovaly klienta ke změně postojů a k odpovědnému jednání a nevedly k jejich zneužití,
- kdy přestat se sociální terapií a poskytováním služeb a dávek sociální pomoci

B. Další problémové okruhy,

které se občas vyskytují a vyžadují etické hodnocení a rozhodování vyplývají z následujících situací, kdy loajalita sociálního pracovníka s klientem se dostane do střetu zájmů

- při konfliktu zájmu samotného sociálního pracovníka se zájmem klienta,

- při konfliktu klienta a jiného občana,
- při konfliktu mezi institucí či organizací a skupinou klientů,
- při konfliktu zájmu klientů a ostatní společností,
- při konfliktu mezi zaměstnavatelem a jeho sociálními pracovníky.

C. Sociální pracovník má ve své náplni roli pracovníka,

který klientům pomáhá a současně má klienty kontrolovat. Vztahy mezi těmito protichůdnými aspekty sociální práce vyžadují, aby si sociální pracovníci vyjasnili etické důsledky kontrolní role a do jaké míry je tato role přijatelná z hlediska základních hodnot sociální práce.

Postupy při řešení etických problémů

1. Závažné etické problémy budou probírány a řešeny ve skupinách pracovníků v rámci Společnosti sociálních pracovníků ČR (dále jen Společnost). Sociální pracovník má mít možnost: diskutovat, zvažovat a analyzovat tyto problémy ve spolupráci s kolegy a dalšími odborníky, event. i za účasti stran, kterých se týkají.
2. Společnost může doplnit a přizpůsobit etické zásady pro ty oblasti terénní sociální práce, kde jsou etické problémy komplikované a závažné.
3. Na základě tohoto kodexu je úkolem Společnosti pomáhat jednotlivým sociálním pracovníkům analyzovat a pomáhat řešit jednotlivé problémy.

Etický kodex byl schválen plénem Společnosti sociálních pracovníků 19. 5. 2006 a nabývá účinnosti od 20. 5. 2006.

Příloha č. 2 - Kostra rozhovoru

Úvodní dotazování

Jaká je vaše pozice? Jak dlouho vykonáváte tuto práci? Jaké je vaše nejvyšší dosažené vzdělání? Absolvoval/a jste v rámci některého ze svých studií výuku etiky?

Jak pracovníci v pomáhajících profesích vnímají etický aspekt ve své práci?

Co je dle vás cílem vaší práce? Jaké vlastnosti obecně považujete za stěžejní při osobní práci s klientem? Co vnímáte jako důležité při práci s klientem? Vnímáte ve své práci také etickou stránkou?

Jak pojmají pracovníci svou profesní roli?

Co považujete za pozitivní hodnoty ve své práci? Jak byste charakterizoval/a vaše klienty? Jak byste popsal/a svůj přístup ke klientům? Čeho chcete při práci s klienty dosáhnout? Při výkonu své práce dáváte přednost stanoveným postupům a povinnostem, anebo se snažíte svým klientům vyjít vstříc nad rámec? Jak vás ovlivňuje váš vztah s klienty? Jak vypadá vaše typická práce s klientem?

Do jaké míry sociálně-pedagogičtí pracovníci využívají etický kodex své profese?

Má vaše organizace zpracovaný etický kodex? Využil/a jste někdy při své práci etický kodex vaší organizace? Je něco, co vám v etickém kodexu chybí/přebývá? Dostáváte se do rozporu s etickým kodexem vaší organizaci? V jakých případech tomu tak je?

S jakými etickými dilematy se pracovníci ve své praxi setkávají?

Dostáváte se při práci s klienty do situací, kdy pro vás není jednoduché se jednoznačně rozhodnout? Jak často se do takovýchto situací dostáváte? Můžete mi popsat nějakou typickou situaci, kterou při své práci zažíváte a v níž je pro vás obtížné se rozhodnout? Máte možnost se v těchto situacích někam/na někoho obrátit?

Co ovlivňuje průběh rozhodovacího procesu sociálně-pedagogických pracovníků při řešení etických dilemat?

Co prožíváte v situacích, kdy cítíte, že není možné rozhodnout se správně? Jak se s emocemi, které při obtížném rozhodování prožíváte, vyrovnáváte? Jak to zvládáte? Máte nějaké osvědčené triky nebo techniky, jak obtížné rozhodovací situace zvládáte? Čí názor je třeba při rozhodování dle vás zohlednit? Co nebo kdo vám pomáhá, při zvládání dilematu? Existuje nějaký stanovený postup, jak jednat? Promítají se do vašeho rozhodnutí nějaké osobní hodnoty či přesvědčení? Jak poznáte, že jste se v dané situaci rozhodl/a správně? Bylo by podle vás vhodné docílit nějakých změn, které by vám usnadnily rozhodování v tomto dilematu?

Příloha č. 3 – Přepis rozhovoru

Na jaké pozici působíš a jak dlouhá je tvoje¹⁶ praxe?

Pracuju jako sociální pracovnice v nízkoprahu pro děti a mládež. V sociálních službách jsem už šestým rokem.

Absolvovala si v rámci svého studia také výuku etiky?

Jo, ve škole jsme měli předmět, který se profesní etice věnoval, ale popravdě si moc nevzpomínám, co jsme tam přesně probírali, nebyl to jeden z povinných předmětů.

Co je dle tebe cílem tvé práce?

Já vidím gros své práce v pomáhání lidem. To nemyslím v nějakém spásném smyslu, ale často za námi ty děti přijdou s něčím, s čím si prostě neví rady, a já jsem tu od toho, abych jim pomohla a nějak je nasměrovala.

Jaké vlastnosti obecně považuješ za stěžejní při osobní práci s klientem?

Za mě je to hodně o vnímavosti. Že si otevřená k těm lidem, snažíš se je poznat, projevuješ zájem, vycejtíš, kde by si pro toho druhého mohla být prospěšná. Kolikrát za námi děcka přijdou a sami ještě nemají přesně zformulované, proč tu jsou, je tedy zapotřebí být empatický k potřebám druhých.

Co vnímáš z hlediska etiky jako důležité při práci s klientem?

Je to hodně o hodnotách daného pracovníka a jeho morálce. Některé věci se může člověk v průběhu času naučit a zdokonalit se v nich, třeba jak vést s klientem správně rozhovor. Ta etická stránka je ale něco s čím už musí ten pracovník přijít, mít to v sobě srovnané a dokázat vybalancovat svoji práci v nějakých těch mezích. To je něco, co se ve škole nenaučíš.

Jak bys charakterizovala svoje klienty?

Pracujeme s dětmi a mládeží od jedenácti do šestadvaceti, což je poměrně široká cílovka a je tak těžké to nějak generalizovat, kdybych to ale měla vzít úplně obecně, nejčastěji jsou to lidi, který jsou v nějaký obtížný situaci, s níž si nevědí tak úplně rady. To může být úplně cokoliv, od hádek s mámou až třeba po soud kvůli napadení. Je to ale úplně normální, že děti v tomhle věku ještě nemají osvojený nástroje, jak tyhle situace zvládat, běžně jim v tom může pomoci někdo z blízkých, ale právě to u mnohých z našich klientů selhává.

Jak bys popsala svůj vztah ke klientům?

Asi se budu opakovat, ale jako první mě napadá otevřený. Snažím se klienty brát jako parťáky, samozřejmě v rámci nějakých hranic, ale je důležitý, aby ten klient cejtíl, že nejsi někde nad ním, ale naopak že ho bereš a můžeš ho chvíli doprovázet po tú jeho cestě.

¹⁶ Jak jsem zmiňovala v metodické kapitole empirické části, s některými z informantů jsem se znala osobně, proto jsem jim při rozhovoru tykala.

Jak tě vztah s klientem ovlivňuje?

Obecně můžu říct, že mě to učí každodenně trpělivosti a větší vnímavosti. Taký se dozvídám nové věci z různých oblastí, ale hlavně o sobě. Což teď asi zní jako hrozný klišé, ale dostávám se v práci do stále nových situací a někdy jsem sama překvapená ze své reakce, v dobrým i špatným.

Čeho chceš při práci s klienty dosáhnout?

Když navážu na předchozí odpověď, tak chci dosáhnout hlavně toho, že ten doprovod bude pouze chvilkový, že ten můj klient bude schopný jít po svojí cestě sám bez mojí pomoci a bude mít ty nástroje pro řešení obtížných situací.

Dáváš ve své práci přednost stanoveným postupům a povinnostem, anebo se snažíš svým klientům vyjít vstříc nad rámec?

Tohle je takový ošemetný. My máme jako organizace podle mého názoru velmi kvalitně zpracovanou metodiku, ale ani v sebelepší metodice nemůže být obsažený všechno. Nejednám se všemi stejně. Vždycky je to o tom konkrétním člověku. Můžeš se třeba vrátit k nějaký obdobné situaci, co už si v praxi řešila, ale pokaždý jsou kolem nějaký jedinečný okolnosti, který musíš vzít v potaz. Snažím se jim proto vyjít vstříc, pokud je to v mých možnostech.

Má vaše organizace zpracovaný etický kodex?

Vím, že jako organizace etický kodex máme, ale jedná se spíše o formalitu. Nemyslím si, že bych tam našla radu v dilematické situaci. Tím nechci říct, že etické kodexy jsou zbytečné, to v žádným případě, ale prostě se domnívám, že není ani v jejich možnostech obsáhnout třeba jen zlomek situací, s kterýma se v běžné praxi setkáváme.

Stalo se přesto někdy, že ses na etický kodex obrátila?

Ale jo, hlavně, když jsem začínala, párkrát jsem se tam snažila najít utvrzení, že ty věci dělám, jak mám, ale přišlo mi to všechno takový dost obecný. Jak jsem říkala, ty věci v něm jsou fakt důležitý, ale stejně záleží hlavně na tom, aby pro tu práci měl člověk určitý cit. A pak dobrý lidi kolem, myslím kolegy, protože někdy si jistá nejsi ani tak, a je dobrý, když se máš na koho obrátit.

Je něco tedy něco, co ti v etickém kodexu chybí?

Chybí mi tam rozhodně nějaký konkrétní situace, věci, s kterýma se fakt setkáváme, otázkou ale je, jestli se to dá vůbec všechno postihnout. Asi spíš ne.

Když bych se vrátila k tomu, co si říkala před chvílí, v jakých situacích pro tebe není jednoduché se rozhodnout?

Těch situací je celá řada a týká se to hromady věcí. Zrovna nedávno jsme řešili se skupinou klientů, kteří chtěli uspořádat vlastní graffiti akci, že na to nejsou peníze. Štve mě to, protože dá hrozný úsilí ty děcka namotivovat. Když se to konečně podaří a oni se snaží, není to z čeho zaplatit. Teď to těm klientům musíš nějak vysvětlit, nabídnout jim alternativu, znovu je motivovat. Nevím, jestli se to úplně týká toho, na co se ptáš, ale pořád mě to ještě štve.

Stává se ti to často?

Stává. Osobně si myslím, že je to něco, co k naší práci patří.

Můžeš mi popsat nějakou další typickou situaci, kterou při své práci zažíváš a v níž je pro tebe obtížné se rozhodnout?

Úplně nejčastěji asi řeším, jak najít balanc mezi kontrolou a pomocí. Nedaří se mi najít hranici mezi tím, kolik pomoci poskytnout, aby to už nebyla kontrola. Jak moc tomu člověku radit, abych za něj nepřebírala zodpovědnost. Sedím s klientem půl hodiny nad věcí, o níž vím, že je úplně zbytečná. Na jednu stranu bych ho mohla dotlačit k něčemu jinému, na stranu druhou je to něco, s čím přišel on sám a asi to teda vnímá jako důležité, pak je to hlavně o tom překonat to vnitřní puzení a nechat to na něm. Velký dilemma je pro mě taky, jak nepodlehnout sympatiím a antipatiím. Hlavně u dlouhodobých klientů. Znáš toho člověka poměrně dlouhou dobu a není možné držet jen neutrální vztah. Samozřejmě by to nemělo překročit nějakou mez, ale stává se mi, že se musím třeba v rozhovoru zarazit a říct si, že jsem tu proto, abych poskytovala nějakou službu a znovu ozřejmit hranice.

Zmiňovala si už kolegy, ale máš možnost se v těchto situacích ještě na někoho obrátit?

Kromě těch kolegů teda, což já osobně považuju za nejjednodušší, máme ještě pravidelně supervize, ty však nejsou úplně často a některý řešení tak dlouho nepočkají, takže asi hlavně ty kolegy a intervize.

Co prožíváš v situacích, kdy cítíš, že není možné se správně rozhodnout?

Někdy bezmoc, hlavně když je to něco, s čím objektivně nic udělat nemůžu, třeba ten graffiti workshop, nebo když se to týká omezení služby. Pak taky naštvaní, že řešení tu jsou, ale musí přijít ze shora, kde je to moc nezajímá většinu času. No a nejistotu, že se nemáš o co opřít, nevíš, jaký to rozhodnutí bude mít dopad.

Jak to zvládáš?

Pomáhají zkušenosti. Věci, které jsem dříve viděla jako problémové, se mi nyní daří řešit rychleji, protože vím, že v minulosti jsem to v podobných případech zvládla.

Máš nějaké osvědčené triky nebo techniky, jak obtížné rozhodovací situace zvládat?

Nejlepší si je dát odstup, kouknout se na to zvenku a trochu z nadhledu, když je člověk v nějaký věci ponořený moc hluboko a dlouho, nikam to moc nevede. A pak taky do toho rozhodování zapojit někoho dalšího, buď se zeptat na názor kolegů, nebo i klienta, pokud se ho to nějak týká. Normálně mu na rovinu říct „Hele, děje se teď tohle a já nevím, co dál, jak by ses rozhodl ty na mém místě?“.

Existuje podle tebe nějaký stanovený postup, jak jednat?

Řekla bych, že ne. Každá situace je jiná, proto myslím, že ani existovat nemůžeme. Když se ale setkáváš s určitým typem situací častěji, postupně nabereš sebevědomí a víš pak spíš jak na to, neměla by se z toho ale stát rutina, to v žádném případě. Někdy jsou pochyby na místě.

Jak poznáš, že ses v dané situaci rozhodla správně?

Někdy to poznáš hned, někdy časem, ale jistotu mám asi ve chvíli, kdy jsem i zpětně s tím rozhodnutím v pohodě, že i kdybych se vrátila v čase, jednala bych stejně.

Bylo by podle tebe vhodné docílit nějakých změn, které by vám usnadnily rozhodování v tomto dilematu?

Jak jsem říkala, my máme docela dobře zpracovanou metodiku, kde jsou popsány i nějaké konkrétní obtížné situace a jak je řešit. Dokázala bych si představit, že by existoval nějaký podobný materiál, akorát obsáhlejší. Jsou ale věci, na který se připravit prostě nedá, ale to k té práci patří.

Napadá tě ještě něco, o čem jsme nemluvily, a chtěla by si to zmínit?

Asi jen to, že je důležitý si uvědomit, že i ostatní se často ocitají v dilematických situacích a mělo by se o tom více mluvit. Mám někdy pocit, že někteří kolegové, o tom mluvit nechtějí, protože to považují snad za nějakou slabinu, že neví, jak se rozhodnout nebo jestli se rozhodli správně. Přitom sdílení těchto věcí by pomohlo nejen jim, ale i dalším kolem, kteří se potýkají s něčím podobným.

To bylo vše. Děkuji ti za rozhovor.

Příloha č. 4 - Informovaný souhlas

Informovaný souhlas účastníka výzkumu:

Vážená paní, vážený pane,

v souladu se zásadami etické realizace výzkumu Vás žádám o souhlas s Vaší účastí ve výzkumném projektu v mé rámci diplomové práce.

Název projektu: Etické aspekty sociálně-pedagogické práce

Řešitel projektu: Pavla Fraňková

Název pracoviště: Katedra pedagogiky, Filozofická fakulta Univerzity Karlovy

Vedoucí práce: Doc. PhDr. Jitka Lorenzová, Ph.D.

Cíl výzkumu: zjištění, jak vnímají pomáhající pracovníci v sociálně-pedagogické práci etický aspekt, zvláště pak v souvislosti s eticky problematickými situacemi, jaké nástroje volí při řešení a zvládání těchto situací a do jaké míry přitom využívají etických kodexů

Popis výzkumu: Výzkum bude kvalitativního charakteru, realizován formou polostrukturovaných rozhovorů, které budou nahrávány a následně analyzovány. Získaná data budou použita pouze za účelem sepsání diplomové práce. Řešitelka projektu se zavazuje o ochranu osobních údajů všech účastníků a zaručuje jim anonymitu. V práci budou uváděni pod kódovým označením a nebudou publikovány žádné informace umožňující bližší identifikaci. Informanti se do výzkumu zapojují dobrovolně a mají možnost z něj kdykoliv a bez udání důvodu vystoupit.

.....
datum a podpis řešitele projektu

Prohlášení a souhlas se zapojením do výzkumu:

Prohlašuji a svým níže uvedeným vlastnoručním podpisem potvrzuji, že dobrovolně souhlasím s účastí ve výše uvedeném projektu a že jsem měl/a možnost řádně a v dostatečném čase zvážit všechny relevantní informace o výzkumu, zeptat se na vše podstatné týkající se účasti ve výzkumu a že jsem dostal/a jasné a srozumitelné odpovědi na své dotazy. Byl/a jsem poučen/a o právu odmítnout účast ve výzkumném projektu nebo svůj souhlas kdykoli odvolat bez represí.

Jméno a příjmení účastníka:

Datum narození:

Adresa trvalého bydliště účastníka:

.....
datum a podpis účastníka